Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

Annual Report 2008-09

Canadian Transportation Agency

Canada

Available in multiple formats

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2009

Printed and bound in Canada

ISBN 978-0-662-06385-8
Catalogue No. TT1-2009

Available in multiple formats.

This report and other Canadian Transportation Agency publications are available on its Web site at www.cta.gc.ca.

For more information about the Canadian Transportation Agency please call toll free 1-888-222-2592; TTY 1-800-669-5575.

Correspondence may be addressed to:
Canadian Transportation Agency
Ottawa, ON K1A 0N9
E-mail: info@otc-cta.gc.ca

Photograph on page 17 used by permission of the Greater Toronto Airports Authority

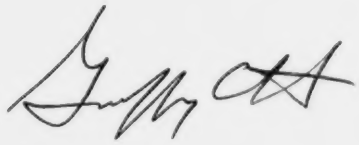
May 2009

The Honourable John Baird, P.C., M.P.
Minister of Transport, Infrastructure and Communities
Tower C – Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, ON K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour to present to you the Annual Report of the Canadian Transportation Agency for the period 2008-09, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in its administration.

Yours sincerely,



Geoffrey C. Hare
Chair and Chief Executive Officer

Table of Contents

Message from the Chair and Chief Executive Officer 2

Key accomplishments 4

About the Agency 7

- People as the Agency's greatest asset 8
- The Agency's 2008-2011 Strategic Plan 11
- How the Agency works 12
- Reaching out to stakeholders and clients 14

Dispute Resolution 17

- Resolving Accessibility Disputes 19
- Resolving Air Travel Complaints 22
- Resolving Rail Disputes 27
- Resolving Marine Disputes 31

Industry Regulation and Determinations 32

- Reviewing regulations and regulatory instruments 33
- Regulating Air Transportation 34
- Regulating Rail Transportation 39
- Regulating Marine Transportation 41

Enforcement and compliance 42

Assessment of the Act 45

Appendix: List of statistical tables available on Agency Web site 58

Message from the Chair and Chief Executive Officer

The 2008-09 Annual Report of the Canadian Transportation Agency outlines our contribution towards the achievement of a competitive, efficient and accessible transportation system. The Agency carries out its mandate through fair, transparent and timely dispute resolution, essential economic regulation and effective communication with Canadians.

Achieving high performance standards

Among the Agency's accomplishments in 2008-09 are a series of initiatives that form the building blocks for a more efficient, responsive and forward-looking organization. For example, during the last year we implemented a new organizational structure, initiated reviews of key business processes, established performance measures and targets, developed a strategy for human resources renewal, and rolled out our first-ever three-year Strategic Plan, which will serve as our guide until 2011-12.

And this is only the beginning. The Agency's processes will continue to be improved in the pursuit of client service excellence, the best possible use of the Agency's human and financial resources, and the Government of Canada's objective of making federal institutions more effective and accountable. We will also be reviewing and updating existing regulations, codes of practice and guidelines to ensure they are up to date, relevant and clear.

Getting results

I encourage you to review the contents of this Annual Report, which details the many results achieved over the past year in all of the Agency's diverse areas of responsibility. Let me highlight a few of our major accomplishments.

During these past 12 months, the Agency eliminated a significant backlog of dispute cases carried over from previous years. Greater emphasis has also been placed on alternative dispute resolution mechanisms, including facilitation and mediation. As a result of amendments to the *Canada Transportation Act*, parties to disputes now have a broader range of choices in how they wish to resolve issues.

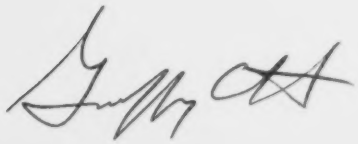
Among its many decisions, the Agency determined that both the Canadian National Railway and the Canadian Pacific Railway had exceeded their revenue caps for the movement of Western grain in 2007-08, following a one-time adjustment to their revenue caps to reflect lower hopper car maintenance costs.

Improved access for persons with disabilities to the national transportation network was also a major Agency achievement in 2008-09. Most notably, Air Canada and WestJet implemented new policies and procedures to comply with the Agency's one-person-one-fare decision for persons with disabilities who require more than one seat on an aircraft. Significant progress was also made towards ensuring VIA Rail's compliance with an Agency ruling on the accessibility of its Renaissance passenger cars.

Connecting with Canadians

The Agency is committed to improving its corporate communications and providing relevant and easily understood information on a timely basis. It will also assist industry efforts in support of this objective, such as the development by air carriers of easier-to-understand tariffs for passengers. Additionally, the Agency has initiated efforts to obtain and act on feedback from clients and stakeholders about the Agency's services and activities. All of those involved in the national transportation system, be they regulators like the Agency, service providers, users or others, can greatly benefit from the sharing of information, points of view and ideas.

I would like to express my sincere thanks to our Members and to the more than 250 Agency staff, without whose talent and hard work the impressive results and progress highlighted in this Annual Report would have been impossible. This is also an opportunity for me to welcome our newest Member, Jean-Denis Pelletier, who joined the Agency in November 2008.



Geoffrey C. Hare
Chair and Chief Executive Officer

Key Accomplishments

In its 2008-11 Strategic Plan, the Agency identified five priorities for action. What follows is a brief summary of key accomplishments regarding each of these five priorities in 2008-09.

Effective dispute resolution and industry regulation

- Successfully eliminated a significant backlog of dispute cases;
- Announced that the Canadian National Railway Company (CN) and the Canadian Pacific Railway Company (CPR) had both exceeded their revenue caps for the movement of Western grain in 2007-08;
- Created a permanently-staffed alternative dispute resolution service;

In 2008-09, the Agency successfully mediated 22 cases. Of these:

- 15 related to rail disputes;
- 6 related to accessibility disputes;
- 1 related to an air dispute.

- Released *Guidelines for the Resolution of Complaints Concerning Railway Noise and Vibration*, following extensive consultations;
- Contributed as a member to the Canadian government team that successfully negotiated a new bilateral air transportation agreement encompassing all 27 European Union member states.

In 2008-2009, the Agency issued 2,649 rulings, virtually all of which required the involvement of Members of the Agency.

These rulings included:

- 609 Orders;
- 612 Decisions;
- 1,215 Permits;
- 35 Final Letter Decisions; and
- 178 Interim Decisions.

The Agency also closed 183 cases formally, through adjudicative [illegible]ions, and 2,455 through administrative [illegible] determinations.

A more accessible transportation network

- Monitored the implementation by Air Canada, Jazz Air and WestJet of a one-person-one-fare policy for the domestic travel of persons with severe disabilities, as per its 2007-08 Decision;
- Developed a new compliance monitoring framework designed to assess the extent to which transportation service providers are abiding by existing accessibility Codes of Practice;
- Issued a final Decision on 26 complaints regarding obstacles to the mobility of persons requiring medical oxygen to travel by air.

Enhanced internal and external relations

- Launched a fully redesigned Agency Web site;
- Published *Take Charge of your Travel*, a new guide designed to help persons with disabilities when they travel;
- Developed a client satisfaction survey framework to be implemented beginning in 2009-10.

A tribunal respected for its fairness and balance

The Agency prides itself on its status as a leading Canadian tribunal. In making rulings, the Agency's Members carefully consider all of the facts before them and uphold the highest standards of impartiality.

One of the Agency's key performance targets concerns the fairness of its procedures.

Performance Target
to be achieved by 2008

Target Achieved

0% of discretionary rulings overturned by the Federal Court of Appeal or the Supreme Court of Canada on the basis of procedural fairness

Status as of March 31, 2009: 0%

The Agency's people as its greatest asset

- Completed a gap analysis and identification of key positions and Agency vulnerabilities as part of succession planning;
- Expanded the Agency's investment in employee learning and training;
- Created and maintained pools of qualified candidates through anticipatory staffing.

Organizational support and responsiveness

- Implemented a Performance Measurement Framework, began reporting on these indicators in this Annual Report, and made significant progress in meeting the targeted performance levels;
- Implemented a new Governance Framework for the Agency, designed to ensure that strategic, operational and performance goals are met.

In addition to these key achievements, the Agency continued to administer its day-to-day operations.

About **the Agency**

For more on the Agency, its role and its vision, go to www.cta.gc.ca/eng/aboutus.

Our Mandate

To administer the economic regulatory provisions of Acts of Parliament affecting all modes of transport under federal jurisdiction.

Our Mission

To assist in achieving a competitive, efficient and accessible transportation system through dispute resolution, essential economic regulation and communication in a fair, transparent and timely manner.

Our Vision

To be a respected, leading tribunal contributing to a competitive and accessible national transportation system efficiently meeting the needs of users and service providers and the Canadian economy.

The Canadian Transportation Agency is an independent administrative tribunal of the Government of Canada. It is responsible for:

- Dispute Resolution, to resolve complaints about transportation services, rates, fees and charges;
- Accessibility, to ensure that the national transportation system is accessible, particularly to persons with disabilities; and
- Economic Regulation, to provide approvals, licences, and make decisions on matters involving federally-regulated air, rail and marine transportation.

In exercising its court-like powers, the Agency employs processes that are responsive, fair, and transparent, and considers the interests of all parties to disputes involving the national transportation system. Its adjudicative formal decision-making process is governed by the rules of natural justice and fairness.

Through its actions, and by working closely with Transport Canada, other departments, its clients and stakeholder groups, the Agency supports the goal of a Canadian transportation system that is competitive, efficient and accessible – and that meets the needs of those who provide or use transportation services.

People as the Agency's greatest asset

Members

The Members of the Agency are responsible for issuing quasi-judicial decisions and orders related to complaints or applications, as well as addressing other issues within the national transportation system. Five full-time Members are appointed by the Governor in Council, including the Chair (who is also the Chief Executive Officer) and the Vice-Chair.

In 2008-09, Agency Members made decisions resulting in over 2,600 rulings.

Employees

The Agency fulfills its legislative mandate through the work of more than 250 employees.

They are a diverse group of transportation experts, lawyers, program or environmental analysts, engineers, economists, mediators and support staff who bring a wealth of experience and a broad range of skills to the work of the Agency.

The relatively small size of the Agency provides a work environment that fosters close links among employees and creates a strong sense of belonging.

From left to right:

- **Raymon Kaduck**
  Member
- **Mark MacKeigan**
  Member
- **Geoff Hare**
  Chair and
  Chief Executive Officer
- **Jean-Denis Pelletier**
  Member
- **John Scott**
  Vice-Chair

Meeting the demographic challenge

Like other federal government departments, the Agency faces a demographic challenge posed by the retirement of a significant portion of its staff.

The Agency fully embraces the principle that employees are the greatest asset of any organization. It also recognizes that to attract and retain highly skilled individuals, they must be provided with a working environment that fosters innovation, develops talent and creates opportunities for employee development.

Performance Target

Target Achieved

Knowledge management strategy implemented during 2008-2011

- ✓ Generic competencies have been updated for all positions
- ✓ Pilot projects on knowledge management conducted in 2008-09 to identify best practices

Our Values

- *Integrity.* We act with honesty, fairness and transparency.
- *People.* We treat people with fairness, courtesy and respect, and foster a cooperative, rewarding working environment.
- *Quality Service.* We provide the highest quality services through expertise, professionalism and responsiveness.
- *Communications.* We promote the constructive and timely exchange of views and information.
- *Innovation.* We commit to creative thinking as the driving force to achieve continuous improvement.
- *Accountability.* We take full responsibility for our obligations and commitments.

Performance Target

Target Achieved

Recruitment strategy implemented during 2008-2011

- ✓ Agency Student Employment Program launched in March 2009
- ✓ Pools of qualified candidates created through selection processes in 2008-09 used to fill vacancies
- Approach for proactive use of resourcing pools to be developed in 2009

To prepare for the retirement of a significant portion of staff, pools of qualified candidates are being created, and maintained, as part of the Agency's anticipatory staffing strategy.

To continue providing the same consistently high level of service to Canadians, and to guarantee that knowledge and expertise remain within the Agency, initiatives such as succession planning, continuous learning programs and in-house language training have been put into place.

Performance Target

Target Achieved

Succession plan in place by 2008

- ✓ Gap analysis and identification of key positions and Agency vulnerabilities completed in 2008
- Ensure that recruitment strategy and knowledge management activities address vulnerabilities in 2009-10

The Agency's enforcement team

The Agency's 2008-2011 **Strategic Plan**

The Agency's Strategic Plan was developed and launched in 2008 and will continue to serve as the Agency's guide until 2011. The end of 2008-09 marks the first full year of the plan's implementation.

One overarching objective guides the implementation of the Strategic Plan – that of upholding the Agency's long-standing reputation as a leading Canadian tribunal.

This will be achieved by focussing on the following five priorities:

1. Effective **dispute resolution** and **economic regulation**.
2. Focussing on our **people** as our greatest asset.
3. Enhanced **internal and external relations** through clear and timely communications.
4. A more **accessible transportation** network without undue obstacles to the mobility of persons.
5. **Organizational support and responsiveness** through superior business management practices.

The plan serves as a guiding principle for all Agency actions – from operational plans to outreach strategies – and has led to greater clarity through foresight in multi-year planning. Simply put, the entire Agency team shares a vision, understands it clearly, and has its sights set on achieving it.

To read the Agency's Strategic Plan, go to www.cta.gc.ca/eng/stratplan.

How the Agency works

By administering transportation regulations and providing dispute resolution services, the Agency ensures that transportation users, commercial shippers and individual travellers receive the protection provided for them in the legislation, if market forces alone do not result in fair, reasonable service.

In doing so, the Agency constantly sets, and strives to achieve, the highest performance standards.

Performance Target

Target Achieved

Operational plans integrate multi-year budgeting and planning into resource management allocations by 2008-09

- ✓ Three-year budgeting and strategic planning process introduced incorporating the following into Agency operational plans:
  - Performance measures and reporting
  - Human resource and information management and technology planning
  - Risk management

Superior performance and accountability

Due to the implementation of a new organizational structure, which took effect on April 1, 2008, the Agency is now in a better position to manage workloads, respond to complex cases quickly and adapt to ongoing changes in its operating environment.

The Agency is also committed to meeting the accountability requirements of a federal government organization. A new Governance Framework and significant changes to committee structures have ensured that the Agency is now equipped with a comprehensive and integrated model for management, including ensuring that performance targets are being met.

Performance Target

Target Achieved

New governance and committee structure in place to guide and oversee strategic priorities implementation and operational delivery by 2008-09

- ✓ New framework implemented in October 2008
- ✓ Four new committees designed to focus efforts and resources on achieving Strategic Plan and operational objectives in place as of December 2008

For more on how the Agency works, go to www.cta.gc.ca/eng/process.

Measuring performance

The Agency's results-focussed Performance Measurement Framework establishes benchmarks and determines the level of service delivery it needs to achieve. These benchmarks are used to track how closely objectives and specific targets are being met and to support short- and long-term decision-making.

Faster-than-expected progress has been made on a number of performance targets. The Agency is seeing real and tangible benefits from its evaluations of business processes and the identification of opportunities to improve efficiency, while maintaining the high quality and reliability of its services.

Performance Target

Target Achieved

Development of an Integrated Risk Management Framework by 2008-09

- ✓ Risk Management and Legal Risk Management Framework approved by Executive Committee in 2008-09
- ✓ Updating of Corporate Risk Profile underway, to be approved by the Agency in 2009-10

Performance Target

Target Achieved

Full implementation of Performance Measurement Framework and ongoing reporting on performance measures by 2008-09

- ✓ Agency Performance Measurement Framework approved by Treasury Board Secretariat in 2008
- ✓ Framework published in the Agency:
  - 2008-11 Strategic Plan
  - 2009-10 Report on Plans and Priorities
- ✓ Framework being reported on in the Agency:
  - 2008-09 Annual Report
  - 2008-09 Departmental Performance Report

Reaching out to stakeholders and clients

In providing its services, the Agency is committed to clear and timely communications, and enhanced dialogue with clients and stakeholders.

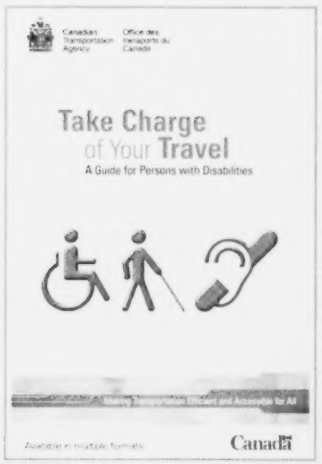
The Agency strives to achieve this by:

- Effectively communicating the Agency's role, objectives, priorities and processes.
- Regularly engaging in dialogues with external clients and stakeholders.
- Improving the Agency's ability to identify and respond to client and stakeholder issues and needs.

As part of its commitment to providing more easily understood information, the Agency's redesigned Web site was launched on February 4, 2009. The Agency consulted with stakeholders and clients during the site's development, resulting in a new site that is better tailored to the needs and requirements of its diverse users.

Helping to anticipate and address accessible transportation challenges

On March 30, 2009, the Agency launched its new publication ***Take Charge of Your Travel*** at its Accessibility Advisory Committee meeting in Ottawa.



Take Charge accompanies the reader from start to finish of a trip. It can be used by travellers, travel agents and transportation service providers to plan trips and ensure that accessibility needs are met.

Developed in consultation with representatives from associations of persons with disabilities and the transportation industry, this new guide will meet the needs of more travellers, as it covers all federally-regulated modes of transportation. It describes services and features for travellers with disabilities who use airplanes and trains, as well as passenger ferries and buses that cross international or provincial borders.

"[...] Knowledge is the key factor for any travel preparations, and this guide puts a great deal of knowledge in the [traveller's] hands."

– Sheila Duhaim, WestJet

Encouraging the exchange of ideas

To facilitate an open dialogue with clients and stakeholders, the Agency has initiated small- and large-scale consultations, as well as roundtable meetings. Examples include:

- The meeting of the Agency's Accessibility Advisory Committee, held in March 2009, which brought together members of the transportation industry with groups representing persons with disabilities;
- The *Guidelines for the Resolution of Complaints Concerning Rail Noise and Vibration*, launched in October 2008, which were the fruit of extensive consultations and resulted in the creation of a technical advisory committee to provide expertise on best practices related to noise and vibration issues; and
- Dialogues with community and industry stakeholders, which will continue throughout 2009-10.

Ongoing consultations

Over the years, the Agency has published a number of codes of practice on making the federal transportation system more accessible to persons with disabilities. The Agency regularly consults with stakeholders on how to best implement the provisions of these codes and provides clarification as necessary, especially following regulatory changes.

- In a Decision issued in October 2008, the Agency addressed a provision of the Agency's *Code of Practice: Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities* requiring tactile row markers to be placed "on overhead bins or on passenger aisle seats."

  Recognizing practical difficulties in implementing the provision, the Agency is holding consultations with industry and interested parties to explore alternatives that will permit persons with visual impairments to independently find their assigned seats.

- The Agency is also developing an implementation guide to assist air carriers in applying a provision of the Air Code on the accommodation of persons travelling with service animals, and in meeting the requirements of the *Air Transportation Regulations*. These regulations require that service animals be carried free of charge and be permitted to remain on the floor at the passenger's seat.

  In a June 2008 Decision, the Agency stated that if the space available is so limited that it causes extreme discomfort to the traveller or animal, it can increase the risk of injury to both and affect their safety and well-being. Consultations are being held to help air carriers determine the floor space requirements for service dogs.

Obtaining feedback from clients

In order to better identify and respond to the needs of Canadians, the Agency has also developed a framework to measure client satisfaction, as well as client-focussed surveys which will begin to be implemented in 2009-10. These tools will provide crucial feedback on the Agency's performance and client issues, and will help continually improve service delivery and responsiveness.

Performance Target

Target Achieved

Measures of satisfaction with Agency services related to serving the needs of users of, service providers within and others affected by the national transportation system

- ✓ Develop a plan to measure client satisfaction by 2008
- Conduct benchmark surveys and set targets by 2009-10
- Conduct subsequent survey in 2010-11

Dispute **Resolution**

For more on the Agency's dispute resolution processes, go to www.cta.gc.ca/eng/disputes.

The Agency's role in resolving disputes

Each year, hundreds of people and organizations turn to the Agency looking for ways to resolve their disputes about transportation matters.

The Agency has a mandate and the expertise to resolve disputes about:

- transportation services;
- fares, rates and charges;
- terms and conditions of carriage; and
- accessibility.

Before filing a complaint with the Agency, a dissatisfied party is expected to first bring the complaint directly to the transportation service provider. If this approach is not effective, the Agency can accept a request to investigate the complaint further.

Agency staff can bring parties in a transportation dispute together informally – through facilitation or mediation – in order to help them understand each other's needs and interests, and to find a solution that works for everyone involved.

The Agency's **Dispute Resolution** Spectrum

Facilitation **Mediation** **Arbitration** **Adjudication**

Informal process	**Formal process**
voluntary	mandatory
collaborative	adversarial
less expensive	more expensive
potentially faster	potentially slower
potential win-win	potential win-lose
relationships central	relationships peripheral

The Agency's experience in the realm of alternative dispute resolution has shown that these processes are significantly more efficient – in terms of time, cost and resources – than more formal processes such as arbitration or adjudication.

Alternatively, the Agency can investigate a complaint using formal adjudication. The decision then issued can carry the same weight as a court ruling.

In 2008-09, the Agency resolved 757 disputes.

Of these,

- 655 were resolved through facilitation;
- 22 were resolved through mediation; and
- 80 were resolved through Decisions issued as a result of formal adjudication.

Balancing privacy concerns and the open-court principle

The Agency is bound by the open-court principle, which guarantees the public's right to know how justice is administered and to have access to decisions rendered by administrative tribunals.

Recently, the Agency's privacy statement was refined to more clearly reflect that its decisions, which are publicly available and posted on its Web site, include the names of the parties and witnesses involved. However, in order to address the privacy concerns of clients, the Agency has taken steps to ensure that its decisions are not directly accessible through Internet search engines.

To read the updated privacy statement, go to www.cta.gc.ca/eng/notices.

Improving the efficiency of dispute resolution

In 2008-09, the Agency successfully eliminated a significant backlog of cases carried over from previous years. Indeed, although complaints are client-driven – which makes Agency workload difficult to predict – considerable efforts are being made to simplify and rationalize the dispute resolution process.

For example, when resolving straightforward disputes, informal processes such as facilitation and mediation can present an attractive alternative to formal adjudication, as they are often significantly less time- and resource-intensive.

This is why in its 2008-2011 Strategic Plan, the Agency committed itself to improving the responsiveness and effectiveness with which disputes are resolved, and to promote such alternative dispute resolution (ADR) mechanisms.

To this end, a permanently staffed ADR unit was created to meet the expected rise in demand for the informal resolution of disputes.

For detailed statistics on dispute resolution, go to www.cta.gc.ca/eng/dr-stats.

However, the increasingly complex nature of issues raised in complaints means that the formal adjudicative process must remain one of the Agency's dispute resolution tools. The nature of such formal cases often requires extensive proceedings and analysis, which can lengthen the time frame required for their resolution.

As a result, meeting the 120-day target for the resolution of certain complex cases through the formal adjudicative process will continue to be a challenge.

Performance Target
to be achieved by 2011

65% of disputes resolved formally within 120 days

In order to set a normalized initial benchmark for the measurement of Agency performance, a number of backlogged cases were not included in this calculation. These cases were primarily related to major accessibility decisions on access to medical oxygen when travelling by air and one-person-one-fare air travel policies.

Performance Target
to be achieved by 2008

100% of mediation cases resolved within 30 days

Resolving Accessibility Disputes

The Agency is responsible for ensuring that undue obstacles to the mobility of persons with disabilities are removed from federally-regulated transportation services and facilities.

In 2008-09, the Agency was involved in 108 accessibility cases, including:

- 61 cases carried forward from previous years, largely related to passengers requiring medical oxygen and one-person-one-fare policies; and
- 47 new applications received.

Of these cases,

- 33 were resolved through facilitation;
- 6 were resolved through mediation;
- 36 were resolved through adjudication;
- 8 were withdrawn; and
- 25 were still in progress at year end.

Undue obstacles are removed in two ways:

- on a case-by-case basis by resolving individual complaints through one of the Agency's dispute resolution processes; and
- on a systemic basis by developing regulations, codes of practice and standards concerning the level of accessibility in modes of transport under federal jurisdiction, including air, rail, and extra-provincial ferry and bus transportation.

Determining whether or not an obstacle is undue

When an obstacle to the mobility of a person with a disability is determined, it is up to the respondent transportation service provider to prove that the obstacle is not undue and that reasonable accommodation has been provided without imposing, on a balance of probabilities, undue hardship.

When it determines an obstacle is undue, the Agency has broad powers to order that corrective measures be taken – such as purchasing or modifying equipment, changing or developing a policy or procedure, and enhancing a training program.

Reasonable accommodation will be the most appropriate accommodation that:

- respects the dignity of the individual;
- meets individual needs; and
- promotes the independence, integration and full participation of persons with disabilities in the federal transportation network, while not causing undue hardship to the transportation service provider.

In each case, what is considered reasonable is a matter of degree and depends on a balancing of the interests of persons with disabilities with those of the transportation service provider.

Streamlining the resolution of accessibility disputes

In 2008-09, a significant backlog of accessibility cases was closed, which has contributed to the Agency's substantial progress in meeting its performance targets on the resolution of accessibility disputes. The Agency is well on its way to meeting these goals.

Performance Target
to be achieved by 2011

50% of accessible transportation disputes resolved formally within 120 days

In order to set a normalized initial benchmark for the measurement of Agency performance, a number of backlogged cases, primarily related to major accessibility decisions on access to medical oxygen when travelling by air and one-person-one fare air travel policies, were not included in this calculation.

Performance Target
to be achieved by 2011

79% of accessible transportation disputes resolved informally within 30 days

That being said, the issues raised in accessibility cases are often highly complex and have wide-ranging implications for stakeholders. This complexity, along with the in-depth analyses

For statistics on disputes involving the mobility of persons with disabilities, go to www.cta.gc.ca/eng/access-statistics.

For more on resolving accessibility disputes, go to www.cta.gc.ca/eng/access-disputes.

required, can have a significant impact on the length of time required to issue fair and reasonable rulings.

In its Decision, the Agency determined that passenger-supplied oxygen, in whatever form permitted by safety and security regulations, is the most appropriate accommodation.

Passengers requiring medical oxygen

On June 26, 2008, the Agency released its final Decision on 25 complaints against Air Canada and one complaint against WestJet regarding the mobility of persons who require medical oxygen to travel by air.

When the complaints were first filed in 2005, the Agency found that both carriers' policies on medical oxygen presented systemic obstacles to the mobility of travellers who require this service. In 2007, WestJet modified its policy, thereby removing the obstacle.

Although at the time Air Canada did not allow passenger-supplied gaseous oxygen, it provided its own gaseous oxygen service to passengers for a fee. Air Canada has since changed its policy to allow the use of passenger-supplied Portable Oxygen Concentrators (POCs) on its domestic, transborder and international flights.

The Agency accepted Air Canada's gaseous oxygen service as a reasonable alternative to passenger-supplied gaseous oxygen for domestic flights, provided it implements corrective measures, including:

- that its gaseous oxygen service be provided free of charge; and
- that a continuous oxygen service be provided, i.e. prior to boarding, during connections and upon arrival at final destination.

Full compliance is expected by June 26, 2009.

Implementation of previous rulings

2008-09 saw progress on the implementation of Agency decisions issued in previous years. Significant headway was made by VIA Rail Canada to address the accessibility problems presented by its Renaissance passenger cars.

VIA will submit detailed design plans and an implementation schedule to the Agency for approval in September 2009.

"We are very appreciative of the ongoing relationship we have established with Agency staff. Their willingness to provide informal guidance and expert advice continues to be invaluable."

– Paul Côté, President and Chief Executive Officer, VIA Rail Canada

The Agency also followed up on a previous ruling, in which OC Transpo – a public transit service operating in Ottawa and Gatineau – was ordered to ensure drivers call out stops for persons with visual impairments, and to implement corrective measures within a reasonable timeframe.

The Agency denied OC Transpo's request for an extension to allow for the implementation of corrective measures, as well as time to purchase and install an automatic call-out system. On March 11, 2009, the bus service was ordered to comply with the ruling within 20 days.

Implementation by Air Canada, Jazz Air and WestJet of the 2007-08 one-person-one-fare Decision was realized as required by January 10, 2009. Following unsuccessful attempts to appeal the Decision to both the the Federal Court of Appeal and the Supreme Court of Canada, the carriers have now implemented a one-person-one-fare policy for persons with severe disabilities who travel within Canada.

The Decision means that, for domestic services, the airlines may not charge more than one fare for persons with disabilities who:

- are accompanied by an attendant for their personal care or safety in flight, as required by the carriers' domestic tariffs; or
- require additional seating for themselves, including those determined to be functionally disabled by obesity for purposes of travel.

Resolving Air Travel Complaints

Each year, the Agency receives a large number of complaints from air travellers related to the problems they have experienced with air carriers operating publicly available services to, from or within Canada.

The Agency can deal with such issues as:

- Baggage (e.g. damaged, delayed, excess, liability, lost, size limits, theft);
- Flight disruptions (e.g. cancellation, missed connection, revised schedules);
- Tickets and reservations (e.g. lost, refunds, restrictions, availability of seats, cancellation);
- Denied boarding (e.g. inability to fly as a result of carrier overbooking);
- Refusal to transport (e.g. late check-in, reconfirmation, travel documents);
- Passenger fares and charges;
- Cargo (e.g. transportation of animals, and delayed, damaged or lost cargo); and
- Carrier-operated loyalty programs (e.g. Advantage, World Perk or Skymiles, but excluding loyalty and frequent shopper programs such as Aeroplan and Air Miles).

For statistics on air travel complaints, go to www.cta.gc.ca/eng/atc-statistics.

In 2008-09, the Agency received 901 new air travel complaints. It also processed 1,209 complaints, some of which were received in the previous year.

676 of these cases were closed through the Agency's informal investigation process.

Of these,

- 6 were determined to be outside the Agency's mandate;
- 54 were withdrawn or dismissed;
- 607 were settled through facilitation; and
- 9 were referred to the Agency's formal adjudication process.

121 cases were still undergoing facilitation at year end.

Additionally,

- 1 air travel dispute was resolved through mediation;
- 23 were resolved through formal adjudication; and
- 14 cases were still in formal adjudication at year end.

Facilitating the resolution of air travel complaints

The majority of air complaints are resolved informally through a facilitation process. Complaints are assessed against the carrier's tariff – the published terms and conditions of services, including fares, rates and charges – as well as Canadian transportation law and international conventions.

Where it appears the carrier's obligations have not been met, Agency staff will approach the carrier and informally attempt to facilitate a resolution of the complaint consistent with these obligations.

The Agency does not have jurisdiction over issues related to safety, which are referred to Transport Canada. The Agency also does not have the mandate to deal with complaints involving the quality of air carrier services such as the attitude of airline staff. Such issues fall solely within the purview of airline management.

The Agency is, however, required by law to report on the number and nature of all air travel complaints received.

During 2008-09, the Agency received 891 new air travel complaints as compared with 954 in 2007-2008.

- 319 complaints submitted to Agency staff without first being brought up with the carrier were referred for resolution between the complainant and the carrier;

- 572 complaints were received from individuals who had already attempted to resolve their disputes with the carrier and were dissatisfied with the outcome.

Agency staff closed 676 complaints through its informal resolution process as compared with 683 in 2007-2008. The slight reduction in the number of complaints facilitated may be in part attributable to Zoom Airlines' discontinuation of operations, as well as increased informal resolution of complaints by travellers directly with carriers, before even approaching the Agency.

Providing information to stranded passengers

When Zoom Airlines suddenly ceased its operations in the summer of 2008, many stranded passengers turned to the Agency for help. Although it could not provide direct assistance, the Agency immediately set up an emergency notice on its Web site and provided extensive information to its call centre so as to help inform passengers. E-mail and telephone enquiries were referred to those who could help.

Air travel complaint trends monitored through the Agency's facilitation process

Canadian air carriers

434 complaints about eight Canadian carriers were investigated, compared with 412 complaints investigated in 2007-08 and 432 in 2006-07. Most of the complaints that were investigated were about Canada's major carriers, although smaller carriers accounted for 9% of all complaints.

Although more complaints were investigated last year about Air Canada and its regional partner, Jazz Air, the number of complaints concerning most other carriers was relatively stable. Fewer complaints were received about Zoom Airlines, which ceased operations in August 2008.

The bulk of air travel complaints received by Agency staff about Canadian air carriers concerned flight disruptions, quality of service and baggage issues.

Foreign air carriers

2008-09 saw a marked increase in the number of complaints filed about U.S. carriers – up to 48 from 29 last year – and a significant drop in the number of complaints related to European Union air carriers, which went from 112 last year to 69 in 2008-09. This is in part attributable to the increase in the number of complaints reported about U.S. carriers such as United and Northwest Airlines coupled with the reduction

The Agency has redesigned the way it captures and measures client feedback about the facilitated air travel complaints process. This new approach will be launched early in 2009-10.

in the number of complaints about other foreign carriers such as British Airways. It is also worth noting a significant reduction in the number of complaints filed about carrier Globespan in its second year of operation – down to 3 in 2008-09 as compared to 21 in 2007-2008.

Categories of complaints

Quality of service continues to be a concern for air travellers – even though it is outside the Agency's mandate to investigate complaints about such issues. However, this category no longer represents the most common type of issue cited in complaints received in 2008-09, having moved down to second place. It was displaced by a rise in the number of difficulties encountered regarding flight disruptions.

Flight disruptions were the most common issue raised in complaints brought to the Agency's attention in 2008-09, having been cited 332 times. Issues concerning delayed, lost or damaged baggage, and other baggage-related concerns, were cited 313 times in complaints.

Resolving air disputes through formal adjudication

The Agency will, through its formal adjudication process, investigate complaints when persons or shippers believe that a carrier has failed to apply its tariff, or the provisions of a carrier's tariff are unreasonable or unduly discriminatory.

In 2008-09, the Agency issued 23 formally adjudicated decisions.

Of these,

- 19 related to allegations that a carrier had failed to respect its tariff; and
- 4 related to allegations that the provisions of a carrier's tariff were unreasonable.

The following provides highlights of these Agency Decisions.

On My Way program ruled just and reasonable

In November 2008, the Agency issued a ruling on Air Canada's On My Way program, following a complaint that the program puts passengers who choose not to purchase it at a disadvantage. The complainant alleged that On My Way allows Air Canada to charge for services that would normally fall under its obligations in the event of a flight disruption.

The Agency found that the complainant failed to provide compelling evidence to substantiate the allegations. However, the Agency directed Air Canada to ensure that its tariffs and corporate communications draw a clear distinction between the rights of passengers who purchase On My Way and those who do not. It also instructed

the carrier to ensure that the introduction of On My Way does not adversely affect the rights of those passengers who choose not to purchase the program.

Liability for loss of items accepted as checked baggage

The Agency received a complaint that Air Canada had refused to compensate a passenger for the loss of certain items from the passenger's baggage, because it was exempt from liability for such a loss under its tariff.

The Agency determined that under the *Montreal Convention*, in the case of international carriage, if a carrier agrees to transport checked baggage, the carrier is liable for loss or damage while the baggage is in its care and control. The carrier is not liable if the damage resulted from an inherent quality or defect of the baggage.

Consequently, the Agency ordered Air Canada to compensate the complainant. The Agency also ordered Air Canada to revise its tariff to ensure that its liability provisions with respect to checked baggage are in accordance with the *Montreal Convention*.

Balancing safety concerns and privacy rights

Following a complaint regarding Lufthansa's refusal to transport a passenger until she obtained a medical certificate verifying her fitness to travel, the Agency determined that Lufthansa's tariff failed to clearly set out its policy regarding the carriage of pregnant passengers.

At the time, Lufthansa's policy implied that all pregnant passengers should obtain a medical certificate within 72 hours of each flight or risk flight refusal. The Agency determined that this unduly intrudes on the privacy of pregnant passengers, that Lufthansa had not properly applied its tariff, and that the tariff should be amended to clearly reflect Lufthansa's policy for the carriage of pregnant passengers.

The Agency directed Lufthansa to ensure that its tariff reflects a reasonable balance between the legitimate safety concerns of the carrier and the privacy rights of pregnant passengers.

For more information on Agency Decisions, go to www.cta.gc.ca/eng/decisions.

For more information on resolving rail-related disputes, go to www.cta.gc.ca/eng/rail-disputes.

Resolving Rail Disputes

Part of the Agency's mandate is to help resolve disputes between railway companies and other parties, or between railway companies.

In most cases, railway companies and other parties can resolve disputes by negotiating agreements themselves. When negotiations break down, a number of dispute resolution alternatives are available, ranging from facilitation to formal adjudication.

In 2008-09, the Agency resolved 50 rail dispute cases.

Of these,

- 15 were resolved through facilitation;
- 15 were resolved through mediation; and
- 20 were closed through formal adjudication.

In addition, the Agency determined three disputes were eligible to be referred to Final Offer Arbitration.

The Agency investigates complaints and applications on the following topics:

- Rail noise and vibration
- Railway line construction, and road, utility and private crossings
- Transfer and discontinuance of railway lines
- Interswitching
- Running rights and joint track usage
- Level of service
- Public passenger services
- Incidental charges, such as fuel surcharges

Rail noise and vibration

In October 2008, after extensive consultations, the Agency published its *Guidelines for the Resolution of Complaints Concerning Railway Noise and Vibration*. Developed to assist

"[The Rail Noise and Vibration Guidelines] are a great first step and we'll monitor them to see how they work out in the real world during the next three years. [The Agency] wants the process to produce a settlement that all parties are satisfied with."

– Jeff McConnell, Federation of Canadian Municipalities

individuals, municipalities, railway companies and other parties in resolving these types of disputes, the Guidelines explain clearly:

- what collaborative measures parties must follow before the Agency investigates a complaint;
- what elements are considered in determining whether railway construction or operations have caused only such noise and vibration as is reasonable; and
- how to file a complaint, what information must be submitted, as well as the process to be followed.

The guidelines require parties to a rail noise or vibration issue to engage in a meaningful dialogue in an effort to explore available solutions in a constructive manner prior to coming to the Agency with a formal complaint. A newly-formed technical advisory committee will provide expert advice to the Agency on an ongoing basis.

In 2008-09, the Agency received eight new rail noise and vibration complaints, and closed seven others.

Of these,

- 6 were resolved through mediation;
- 1 complaint was dismissed after being referred to formal adjudication.

Construction of rail lines

In 2008-09, the Agency was involved in eight ongoing environmental assessment processes for proposed rail line construction projects, from coast to coast. Another 23 environmental assessment processes for projects such as road and utility crossings required Agency involvement.

After assessing the environmental impact of the projects under the *Canadian Environmental Assessment Act*, the Agency approved the construction of two new railway lines, both located in the Alberta Industrial Heartland area. The Agency approved the construction of a spur line to serve Petro-Canada's Fort Hills upgrader facilities. The Agency also issued a cease-and-desist order to CN for railway operations at its Scotford Yard transload facility, where construction of a railway line had begun

Performance Target to be achieved by 2008	
100% compliance with prescribed mitigation conditions to reduce environmental, economic and social impacts of railway construction projects	

Status as of March 31, 2009: no applications for projects requiring mitigation conditions received in 2008-09

For detailed statistics on railway infrastructure and construction, go to www.cta.gc.ca/eng/rail-stats.

without an environmental assessment and prior approval by the Agency. Once a mitigation plan was in place, construction was approved and the operation was allowed to continue.

Crossings

In 2008-09, the Agency processed 127 agreements filed by parties that had successfully conducted their own negotiations related to crossings. These agreements became Orders of the Agency. Where no agreement could be reached, the Agency was called upon by the parties involved to assist them in reaching a fair and equitable resolution.

The Agency issued decisions on 12 crossings through its formal adjudication process, and closed a further 14 cases through facilitation or mediation. In addition, four cases were closed internally or withdrawn.

Of these,

- 23 concerned private or road crossings; and
- 7 concerned utility crossings.

Applications dealing with recent legislative changes

Section 120.1 of the *Canada Transportation Act* aims to protect shippers from unreasonable charges or terms. On the basis of this new provision, Peace River Coal, a shipper, argued to the Agency that it was being charged an unreasonable fuel surcharge. However, as it operates under a confidential contract with a railway, the case was dismissed.

A level of service complaint filed by the Central Alberta Transloading Terminals Limited along with a related issue under section 120.1 was being heard at year end.

Additionally, under a new dispute resolution provision designed for public passenger service providers, VIA Rail Canada and the Hudson Bay Railway have requested that the Agency determine the rate VIA Rail will pay for the use of Hudson Bay Railway infrastructure.

Shipper complaints and determinations

Shippers using railways to transport Western grain and other types of goods are turning to the Agency on a more frequent basis to resolve related disputes. The Agency received six new level of service complaints from shippers against railways in 2007-08 and four in 2008-09, compared to only one in 2006-07.

In 2008-2009, 36% more disputes and applications involving shippers were brought to the Agency's attention than in 2007-08. Among them, the Agency received:

- 4 new level of service complaints from shippers against railways;
- 3 applications for interswitching or extended interswitching;
- 1 request for clarification of the applicability of specific sections of the *Canada Transportation Act* related to running rights;
- 1 application for the production of a rail tariff;
- 1 request by a public passenger service provider to set rates for use of a rail line; and
- 2 applications for review of the reasonableness of a railway's terms and conditions.

Level of service

On September 25, 2008, the Agency ruled on complaints received from six shippers that CN was not providing an adequate and reasonable level of service for the movement of Western grain for crop year 2007-2008.

The Agency found it appropriate to set a performance-based benchmark to assess if CN was meeting its basic level of service obligations. Based on this benchmark, the Agency found that while CN had fulfilled its obligations to the Canadian Wheat Board and Providence Grain Group Inc., it was providing an inadequate level of service to four smaller grain companies. The Agency ordered CN to immediately provide a level of service to these four shippers as set out in the benchmark. The Canadian Wheat Board was granted leave to appeal the Agency's Decision to the Federal Court of Appeal.

Benchmarks specify a required outcome, but leave the means of achievement up to the service provider.

Interswitching disputes

CN asked the Agency to resolve an interswitching dispute with American railway company BNSF. Interswitching allows traffic to be transferred from the lines of one railway company to another, at prescribed rates set by the Agency.

CN argued that some of its movements of BNSF rail cars did not constitute interswitching within the meaning of the *Canada Transportation Act*, and as such should be subject to commercial discussions. Furthermore, BNSF and CN disagreed on what constitutes an interchange, which is defined under the Act as a place where regulated interswitching occurs.

In deciding that rail activities between BNSF and CN do constitute interswitching, the Agency applied a broad interpretation of what constitutes a "place," as a narrow interpretation would eliminate many existing interchange points and restrict competition. CN has applied for leave to appeal the Agency's Decision to the Federal Court of Appeal.

For more information on resolving marine disputes, go to www.cta.gc.ca/eng/marine-disputes.

Resolving Marine Disputes

Marine disputes can involve user fees at ports, charges for pilotage services, or coasting trade applications for foreign or non-duty paid ships to work in Canadian waters.

The Agency examines marine complaints on the following topics:

- disputes related to coasting trade applications;
- tariffs proposed by pilotage authorities;
- fees fixed by port authorities;
- final offer arbitration of northern resupply carrier disputes; and
- unreasonable price increases or reductions of service by a shipping conference.

Fees for pilotage services

In 2008-09, tariff proposals or amendments were published by four pilotage authorities:

- the Great Lakes Pilotage Authority;
- the Atlantic Pilotage Authority;
- the Pacific Pilotage Authority; and
- the Laurentian Pilotage Authority.

The Agency did not receive objections to these tariff changes.

Fees set by port authorities

No complaints were filed with the Agency in 2008-09 regarding fees set by port authorities. However, during 2008, Bill C-23 – amending the *Canada Marine Act* – received Royal Assent.

This Bill strengthened the operating framework for Canada Port Authorities by modifying the current borrowing regime, providing for access to contribution funding and clarifying some aspects of governance.

Industry Regulation **and Determinations**

The Agency's work as an economic regulator

The Agency oversees the economic regulation of modes of transportation under federal jurisdiction, including:

- licensing air and rail carriers and acting as the aeronautical authority for Canada;
- determining whether the terms and conditions of air travel are just and reasonable;
- approving the adequacy of the protection of advance payments made to air carriers;
- setting railway revenue caps for moving Western grain;
- setting financial and costing frameworks for certain federally regulated railways;
- establishing the net salvage value of railway lines to facilitate their orderly transfer; and
- determining if Canadian ships are available and suitable to perform services which a resident of Canada has requested be provided by foreign ships in Canadian waters.

The Government of Canada's national transportation policy permits the market to self-regulate. However, it also acknowledges that regulation can be required to meet public objectives or in cases where parties are not served by effective competition.

Overall, in 2008-09, the Agency issued approximately 2,400 discretionary and administrative rulings which were required to support the effective regulation of the federal transportation system.

A challenge met

With respect to its determinations, the Agency's Strategic Plan set an ambitious goal: that by 2011, the vast majority of these be issued within 120 days once all required information has been received. This objective has been achieved ahead of schedule.

Performance Target

95% of determinations issued within 120 days

For more on industry regulation and the issuance of determinations, go to www.cta.gc.ca/eng/industry

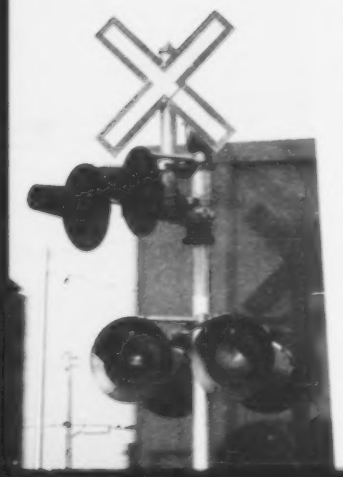
Reviewing regulations and regulatory instruments

The Agency is giving higher priority to the review and updating of regulations and regulatory instruments. The objective is to be more proactive and responsive in adapting the Agency's regulatory framework to legislative and policy changes.

Online posting of tariffs

Several small amendments to the *Air Transportation Regulations* were made in 2009 to reflect legislative changes as a result of Bill C-11, *An Act to amend the Canada Transportation Act and the Railway Safety Act and to make consequential amendments to other Acts* (2007), receiving Royal Assent.

Specifically, changes were made to reflect the new requirement for air carriers flying to and from Canada, and who sell transportation through their Web sites, to post their terms and conditions of carriage on these same Web sites. Additionally, signage requirements for domestic and international carriers were harmonized. The revised regulations are now in effect.



Foreign ownership limits

In March 2009, Bill C-10, the *Budget Implementation Act (2009)* was granted Royal Assent. The Bill included a new framework for the definition of a Canadian-owned and controlled company under the *Canada Transportation Act*. The Government has indicated its intent to increase the foreign ownership limit of Canadian air carriers from 25% to 49%, with the increase to be determined through bilateral and multilateral air transport negotiations and agreements.

The Agency will hold consultations with the industry before developing regulations and guidelines to implement this government policy.

Reviewing the *Air Transportation Regulations*

The Agency is also undertaking a general review of its *Air Transportation Regulations* to reflect changes in policy and industry practices. Consultations with stakeholders on proposed amendments are expected to begin in mid-2009.

Interswitching review

A shipper at the origin or destination of a rail haul may have its cars interswitched from one carrier to another at prescribed rates, if the shipper's siding is within a 30-kilometre radius of the interchange point. Under certain circumstances, the Agency can permit interswitching beyond the 30-kilometre limit.

As of March 31, 2009, the Agency was considering comments received as part of the consultation process on its review of the *Railway Interswitching Regulations*. The review must be undertaken every five years as per the *Canada Transportation Act*. Of key interest are the proposed interswitching rate changes, as well as other issues raised by parties.

Review of railway costing

To determine railway costs for regulated activities, the Agency relies on the *Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records* (UCA) and the *Railway Costing Regulations*. Federally-regulated railways use the UCA to report their operating expenses, revenues and other statistics, while the costing regulations set out the items and factors for making railway costing determinations, including cost of capital and depreciation. A comprehensive, two-phase technical review by the Agency of the UCA is underway.

Phase one of this review was completed in February 2009, while phase two was officially launched in January 2009. The Agency also intends to initiate a review of the *Railway Costing Regulations* to bring them up to date.

Regulating Air Transportation

The Agency issues licences, authorities and charter permits to Canadian and foreign air carriers offering publicly available services within or to and from Canada, and enforces all applicable licensing requirements. It also participates in the negotiation and implementation of international air agreements as part of the Government of Canada negotiating team, and administers international air tariffs.

The Agency also ensures consistency with Canadian legislation and regulations with respect to:

- air fares;
- rates and charges; and
- terms and conditions of carriage.

For more information on the regulation of Canada's air transportation sector, go to www.cta.gc.ca/eng/air-industry.

Licensing

The Agency licenses Canadian applicants to operate air services within Canada, and licenses Canadian and foreign applicants to operate scheduled and non-scheduled international air services to and from Canada.

The Agency processed 1,038 air licensing activities over the course of 2008-09, including applications for new licences, cancellations, suspensions, and reinstatements.

For detailed statistics on the issuance of licences, go to www.cta.gc.ca/eng/licensing-stats.

Of the 137 applications for new licences processed in 2008-09:

- 1 was denied;
- 6 were withdrawn;
- 130 resulted in a licence being issued.

Of these,

- 9 were issued to four Canadian applicants for the operation of a scheduled international air service using large aircraft between Canada and a foreign country:

Canadian Airline	New licences issued for services between Canada and...
Air Canada	Luxembourg, Israel, Portugal, Saudi Arabia
Air Transat	Panama
WestJet	Barbados
Sunwing Airlines	Antigua & Barbuda, Barbados, Mexico

In fulfilling the above responsibilities, the Agency continued to maintain a licensing regime that ensures that publicly-available air services:

- are Canadian-owned and controlled, when operating within Canada;
- have appropriate liability insurance;
- when they are Canadian, meet certain financial requirements when they start operations; and
- hold a Canadian aviation document issued by Transport Canada.

Financial fitness

In 2008-09, the Agency completed four reviews of the financial fitness of Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats. The purpose was to ensure they had a reasonable chance of success, which minimizes disruptions in service and protects consumers. All four applicants proved they had enough liquid funds to cover all start-up, operating and overhead costs for 90 days and were approved by the Agency.

For more on the Agency's air licensing activities, including an air carrier licence search tool, go to www.cta.gc.ca/eng/licensing.

Performance Target
to be achieved by 2008

100% of air carriers' insurance certificate renewals reviewed

Performance Target
to be achieved by 2011

85% of licences issued within 14 days of receipt of completed application

Canadian ownership and control

The Agency reviewed 60 Canadian applicants already operating or proposing to operate domestic or international air services in 2008-09. Eleven reviews involved major investigations because the companies had complex ownership structures or there were non-Canadian minority shareholders or business associates who might have exercised control over the applicant.

After verifying that the companies were incorporated in Canada and that at least 75% of their voting interests were owned and controlled by Canadians, the Agency approved 59 applications. One was denied on the basis that the applicant would in fact no longer be controlled by Canadians.

The Agency has adopted service standards for its air licensing activities in order to help it better respond to a fast-moving air industry, while fulfilling its regulatory responsibilities.

Performance Target
to be achieved by 2008

100% of air licence suspension orders issued within 48 hours upon notification of Air Operator Certificate suspension or cancellation, or of invalid insurance

Charters

A tour operator may contract with an air carrier for part or all of the passenger seating capacity of an airplane. This activity is called chartering. The tour operator then sells these seats to the public, usually through a travel agent.

Performance Target
to be achieved by 2008

92% percent of Charter Permits issued within 30 days

The Agency's permit system for international charter operations ensured the protection of advance payments received by airlines in respect of international passenger charter flights originating in Canada. A letter of credit – or other agreement – serves as a guarantee that advance payments by the chartering tour operator are reimbursed rapidly should the air carrier not fulfill its obligation to operate the flight.

Sometimes, carriers are asked to provide a charter flight on short notice between Canada and another country. Because Agency authorization is needed before flight departure, the Agency offers a 24-hour telephone service to deal with urgent cases outside its normal business hours.

In 2008-09, the Agency issued 1,215 charter permits, essentially meeting its performance target.

Tariffs

For more information on tariffs, go to www.cta.gc.ca/eng/tariffs.

Essentially, a tariff is the "contract" between the client and the carrier. An air carrier's tariff contains its published fares, rates, charges, and related terms and conditions of carriage. A ticket is proof that a contract of carriage exists between the carrier and the client, and only contains some of the information that appears in a tariff. However, few consumers are aware of this fact.

Improving consumer awareness

In 2008-09, the Government of Canada introduced Flight Rights Canada, a campaign directed at enhancing consumer protection by raising consumers' awareness of their rights. This initiative followed legislative and regulatory changes made over the past few years that now require all air carriers, both domestic and international, to make their tariffs available for public inspection upon request.

The Agency is first focussing on educating carriers about their new responsibilities. However, carriers who do not comply with signage requirements may be subject to a fine.

As a result of regulations developed by the Agency, Canadian and international carriers who operate within Canada, and who sell transportation through their Web sites, are now required to post their terms and conditions of carriage online.

Air carriers must now post signs at each of their business offices – including airport counters and baggage drop-off areas – indicating that their tariff is available for public inspection. These same Agency-led regulatory changes also harmonized signage requirements for both domestic and international carriers.

Following carrier-airport consultations, the Agency developed a recommended language that meets all legislative criteria. A common-purpose sign was developed, and is being actively promoted to carriers, in an effort to facilitate a more consistent approach. The signage is available for download by air carriers on the Agency's Web site.

Tariff simplification

Tariffs are complex documents, spanning dozens if not hundreds of pages that detail the fares, rates or charges for – and the related terms and conditions of – carriage. Within certain limits, air carriers are allowed to set their own prices and terms and conditions of service, which are set out in a tariff.

The Agency has committed to assisting Canadian carriers to better communicate the nature of their terms and conditions, notably through the use of plain language.

In order to respond to concerns about the clarity and completeness of tariffs, the Agency is creating "model tariffs" which clearly set out the format and tone to be used – and highlight the importance of making the terms and conditions of carriage understandable to Canadians.

In 2009, to encourage air carriers to simplify the terms and conditions found in their tariffs, the Agency began drafting best practices for tariff provisions.

These best practices will address several different topics, such as:

- denied boarding;
- schedules;
- delays;
- cancellations; and
- refusal to transport.

Bilateral air transportation agreements

This year, the Agency continued to administer international air tariffs in order to ensure that bilateral agreements are implemented fairly and balance the interests of all parties.

In 2008-09,

114 Decisions and Orders were issued relating to bilateral air agreements and arrangements.

Of these,

76 concerned code-sharing or the leasing of aircraft with flight crews;

38 dealt with applications for extra-bilateral authorities.

Over the course of 2008-09, the Agency was a member of the Canadian government team involved in the historic negotiation of a comprehensive agreement for air services between Canada and all 27 European Union member states. The EU Council of Transport Ministers approved the agreement on March 30, 2009, and it is expected to be implemented in the first half of 2009-10. Additionally, the Agency participated in the negotiation of an "Open-Skies"-type agreement with the Dominican Republic, as well as expanded or new agreements with the Philippines and Panama.

"Open-Skies"-type agreements with other countries allow any number of air carriers from Canada and the partner country to operate either scheduled passenger or cargo air services to and from either country, as often as they desire.

The Agency can also authorize foreign air carriers to use certain airports to transship international air cargo, even if these rights are not included in Canada's bilateral air transport agreements. In 2008-09, the Minister of Transport identified the following airports for the carriage of international cargo shipments coming from and destined for points outside the territory of Canada:

- Toronto Pearson International (July 2008)
- Halifax Stanfield International (July 2008)
- Prince George (July 2008)
- London International (December 2008)

For more information on the Agency's role in bilateral relations, go to www.cta.gc.ca/eng/bilateral.

Regulating Rail Transportation

The Agency determines the railway revenue caps for the movement of Western grain and the regulated railway interswitching rates. It also processes applications for certificates of fitness for the proposed construction and operation of railways, and approvals for railway line construction.

Revenue caps for the movement of Western grain

The Agency regulates the revenue earned by the Canadian National Railway Company (CN) and the Canadian Pacific Railway Company (CPR) for the shipping of grain from the Prairie provinces to terminals in Vancouver, Prince Rupert, Thunder Bay and Churchill.

In setting a maximum revenue entitlement or revenue cap for CN and CPR, the Agency protects grain shippers and farmers, while permitting both railways to maintain profitable ventures. The Agency has two main responsibilities in administering the program:

- determining whether CN and CPR have exceeded their cap in the previous crop year (in December of each year); and
- setting an annual inflation index for both railways for the upcoming crop year (in April of each year).

This is the largest amount that any railway has ever exceeded its revenue cap, and only the second time that both railways are over their caps for the same year.

On December 30, 2008, the Agency announced that both railways had exceeded their revenue caps for crop year 2007-08:

- CN's revenue from the moving of grain was $409,267,319, exceeding its cap by $25,961,880; and
- CPR's revenue from grain shipments was $407,440,160, exceeding its cap by $33,806,200.

The cap amounts were based on the Agency's final adjustment to the volume-related composite price index, which was decreased to 1.0639 for crop year 2007-2008. This adjustment reflects the actual costs incurred by CN and CPR for the maintenance of grain hopper cars and reduces the historical maintenance costs that were embedded in the revenue caps.

On November 24, 2008, CN and CPR's appeal to the Federal Court of Appeal on the Agency's Decision concerning the adjustment of the volume-related composite price index was dismissed with costs. Both railway companies sought leave to appeal the Federal Court of Appeal's judgement to the Supreme Court of Canada, which was denied on April 23, 2009.

As per Transport Canada regulations, the excess amounts, plus a fifteen-percent penalty of $3,894,282 for CN and $5,070,930 for CPR, are to be paid out to the Western Grains Research Foundation, a farmer-funded and directed organization set up to fund research that benefits Prairie farmers.

Certificates of fitness

Certificates of fitness are issued when the Agency is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway within its legislative authority has adequate third-party liability insurance.

In 2008-09, the Agency issued a new certificate to 6970184 Canada Ltd., a wholly-owned subsidiary of Great Sandhills Terminal Ltd., which acquired the McNeill Spur from CPR – a 5.4-mile railway which crosses the Saskatchewan-Alberta border near Burstall, Saskatchewan.

In addition, it approved five variations to existing certificates in order to reflect changes in railway operations and processed two cancellations.

Net salvage value

There are various points during the discontinuance of a railway line when the Agency can be called upon to assist in the process by determining the net salvage value of the railway assets.

In 2008-09, the Agency continued to deal with three net salvage value determinations:

- CPR's Radville and Bromhead Subdivisions, in Saskatchewan;
- CN/CPR's CASO Subdivision in St. Thomas, Ontario; and
- CSX's Sarnia Subdivision, in the municipality of Chatham-Kent, Ontario.

The municipalities involved in the negotiations regarding CPR's Radville and Bromhead subdivisions were granted leave to appeal both the interim and final Agency rulings by the Federal Court of Appeal. This same court also granted CPR leave to appeal the Agency's final Decision regarding the determination of the net salvage value of the Radville Subdivision. A decision is expected in 2009-10. Additionally, the Agency dismissed the application by the City of St. Thomas involving CN and CPR's CASO Subdivision, as a result of an earlier decision of the Federal Court of Appeal which ruled that the statutory discontinuance process had been completed prior to the application by the City of St. Thomas.

In an ongoing case involving CSX's Sarnia Subdivision and the municipality of Chatham-Kent, the Agency issued a precedent-setting interim decision. It stated that where evidence submitted by parties to a dispute is not sufficient to enable a fully-informed net salvage value determination, the Agency has the obligation and authority to require the parties to provide information – such as environmental site assessments, remediation valuations or professional land appraisals – at their cost.

The Agency further determined that it would decide and account for any resulting equalization of costs that may be required in its final net salvage value determination. A final decision is expected in 2009, following the completion of environmental assessments.

For a list of federally-regulated railway companies, go to www.cta.gc.ca/eng/rail-industry.

Regulating Marine Transportation

The Agency administers aspects of the *Coasting Trade Act*, which is designed to protect the interests of Canadian vessel operators when dealing with applications to use foreign or non-duty paid ships in Canada.

Coasting trade applications

The Agency is responsible for determining if Canadian ships are suitable and available to operate commercial or non duty-paid services in Canadian waters, which may otherwise be provided by foreign ships upon request by a resident of Canada.

Once the Agency has determined that no Canadian ship is suitable and available to provide the service or perform the activities required, it is the responsibility of the Minister of Public Safety and Emergency Preparedness to issue the licence.

A review of the Agency's coasting trade guidelines is underway, with expected completion in 2009-10. Updated guidelines will further clarify the Agency's expectations with regards to coasting trade applications. To streamline the coasting trade application process, the Agency is currently implementing an online and e-mail application notification system, as well as creating a subscription-based contact list.

These new measures will allow the Agency to continue to provide efficient service and meet its performance target for processing coasting trade applications.

For statistics on marine transportation, go to www.cta.gc.ca/eng/marine-statistics.

In 2008-09, the Agency processed 135 coasting trade applications.

Of these,

- 114 were approved in the absence of offers from Canadian operators;
- 10 were approved despite offers being submitted by Canadian operators;
- 2 were denied; and
- 9 were withdrawn.

Performance Target
to be achieved by 2011

80% of coasting trade applications processed within 90 days (when an offer is made)

Performance Target
to be achieved by 2011

Average of 40 days to complete rulings on coasting trade applications (with offer)

Enforcement **and compliance**

Agency enforcement officers administer the Agency's Inspections and Investigations Program.

The program is designed to encourage voluntary compliance with the *Canada Transportation Act*, the *Air Transportation Regulations* and the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*. The Agency also monitors compliance with the Agency's voluntary Codes of Practice on accessible transportation.

In 2008-09, Agency enforcement staff undertook 360 inspections.

Of these,

- 89 resulted in informal warnings;
- 13 resulted in formal warnings;
- 7 notices of violation were issued.

Enforcing legislative and regulatory provisions

The Agency's enforcement division conducts inspections and investigations across Canada, and can issue warnings and fines. Agency enforcement officers conduct inspections to ensure conformity with legislative and regulatory requirements. These include periodic inspections of Canadian air carriers and transportation facilities, as well as targeted investigations.

In its 2008-2011 Strategic Plan, the Agency committed to continuing to uphold the stringent standards it applies where enforcement and inspections are involved.

Performance Target

✓ Target Achieved

Compliance with the *Canada Transportation Act* and its attendant regulations by air licensees and persons subject to the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*, as determined by inspections:

✓ 100% compliance with the requirements to hold a valid licence, insurance and Air Operator's Certificate by 2008
Status as of March 31, 2009: 100%

For detailed statistics on enforcement, go to www.cta.gc.ca/eng/enforcement-statistics

For more on the Agency's enforcement activities, go to www.cta.gc.ca/eng/enforcement.

Expanded monetary penalties

The *Canada Transportation Act* contains general enforcement provisions, which include the authority to impose administrative monetary penalties when a transportation service provider or terminal operator fails to comply with a legal requirement. However, these penalties are currently limited to the air industry.

In the coming year, the Agency will consider the proposal of changes to its regulations that would extend the power of Agency enforcement staff to issue penalties to the rail sector. This would provide the Agency with another tool to effectively enforce the Act and, more specifically, its rail-related Orders and Decisions.

Making tariffs available to consumers

Follow-up action was taken by the Agency with 45 air carriers, setting compliance deadlines with the new legislative requirement that all air carriers who sell tickets on their Web sites also post their tariffs on these sites. This resulted in full compliance by domestic carriers. Over the coming year, the Agency will focus its attention on bringing international carriers into compliance.

Performance Target

To be achieved by 2008

85% of air transportation compliance determinations issued under the Periodic Inspection Program within 120 days

Illegal advertising and possible sale of tickets

Following an investigation, the Agency issued a formal warning to Go Travel Direct – a direct-sell tour operator – for the sale and advertising of an air service from Canada to Europe without the air operator holding a licence. At the time, the Agency had not received an application from any airline requesting a licence or charter permit to operate the flights advertised by Go Travel Direct. Any application for a licence or charter permit is subject to the Agency's approval, which is not automatic.

Operating in Canada without a licence

Enforcement staff became aware that Medway Air, an American air service provider, was operating into Canada without holding an Agency licence. Enforcement officers issued a penalty of $34,000 under the Administrative Monetary Penalties program. Upon being informed of the legislated requirements, Medway Air applied for both a Transport Canada foreign air operating certificate and an Agency non-scheduled international licence.

Monitoring compliance

The Agency's five voluntary Codes of Practice on accessibility and regulations on the carriage of persons with disabilities are now supported by a new monitoring framework intended to foster greater industry compliance with their provisions. Extensive outreach and educational initiatives continue to be an integral part of the framework, as they help parties know their rights and responsibilities regarding accessibility.

Although implementation of the Agency's accessibility Codes of Practice is voluntary, extensive consultations were held with service providers, with the expectation that they will comply with these standards.

Two compliance reports were prepared by the Agency, examining the degree to which the requirements on alternative communication systems used by terminal ground transportation companies and multiple formats, as laid out in its *Code of Practice: Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities*, are being observed.

This Communication Code states that carriers and terminal operators are to develop and follow their own multiple format policies, ensuring that information related to travel by persons with disabilities is available in a format they can use, such as large print or electronic files. As of the end of this year, with one exception, all key terminal operators and carriers had implemented a multiple format policy.

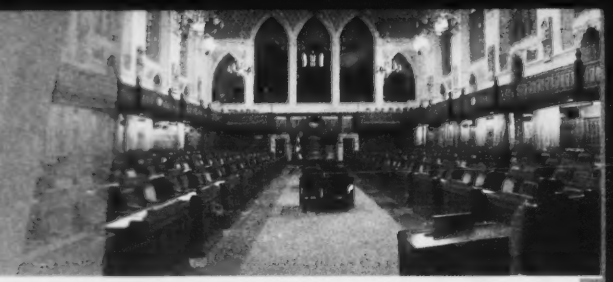
The Code also requires that ground transportation service providers under contract to airports provide alternative communication systems for information and reservations, such as a TTY line. This is to ensure equal access to reservation and information lines for persons who are deaf or hard of hearing.

An investigation revealed full compliance with the Code provision at Canada's 24 key airports with respect to ground transportation provided by car rental companies.

Terminals across Canada are also expected to implement the standards defined in the *Code of Practice: Passenger Terminal Accessibility* by June 2009. Work is well underway to make national airports, railway stations and ferry terminals more accessible for persons with disabilities, with minimum accessibility standards defined all the way from the parking lot to the boarding area.

The Agency will continue to monitor provisions of the Communication Code, and to assist service providers in meeting them.

Assessment **of the Act**



Legislation and regulations are key instruments of public policy – they express the will of government and reflect the public interest. They also provide the Agency with the foundation upon which determinations are made that impact the behaviour of industries regulated by the Agency. It is important that industry regulations, including smart regulations, be current and reflect the realities of the operating environment.

To this end, within the context of the existing legislative and policy frameworks, the Agency plans to review and update, where appropriate, existing regulations, codes of practice and guidelines to ensure they are up to date, relevant and clear.

While the Agency shares responsibility for administering various Acts and their related regulations, including the *Canada Marine Act*, the *Pilotage Act*, the *Coasting Trade Act*, and the *Railway Safety Act*, the *Canada Transportation Act* is the Agency's enabling statute to implement the federal government's transportation policy.

As part of its Annual Report to Parliament, required by the *Canada Transportation Act*, the Agency is to include its "assessment of the operation of this Act and any difficulties observed in the administration of this Act."

In 2007-08, Parliament passed amendments to the *Canada Transportation Act*, providing important direction to the Agency and a stronger and wider mandate. The following table provides a summary of the status of these amendments.

General

Recent Amendment of the Act	Description of Recent Amendment of the Act	Summary of Status
Section 36.1: Mediation	Strengthened the Agency's authority to mediate disputes on matters within its mandate if the parties in dispute agree.	An information kit on alternative dispute resolution (ADR) mechanisms offered by the Agency, including mediation, is now provided to clients. In 2008-09, there were a total of 38 requests to mediate disputes of which: • 22 were successfully mediated; • 1 was not accepted by the Agency; • 3 were withdrawn; • 4 were declined by respondents; • 7 had no settlements; and • 1 had a partial settlement. Of the 22 successfully mediated cases, 15 involved rail, one air, and six accessible transportation matters. Mediation is proving to be an effective mechanism for the Agency to deal with new areas of responsibility, in particular for rail noise and vibration.
Section 36.2: Mediation or Arbitration	Provided authority to the Agency to mediate or arbitrate rail disputes on matters covered under Part III or IV of the Act which are outside the Agency's jurisdictional power.	No applications received.

Rail Transportation

Recent Amendment of the Act	Description of Recent Amendment of the Act	Summary of Status
Section 95.1 to 95.4 Rail Noise and Vibration	Provided the Agency with authority to resolve noise and vibration complaints caused by the construction or operation of railways and public passenger rail services.	In 2008-09, the Agency resolved seven disputes involving rail noise and vibration, some of which were received in 2007-08. Six of these were resolved through mediation. One complaint was dismissed following formal adjudication. As required by the Act, the Agency issued guidelines, following extensive consultations, respecting the collaborative measures that parties must pursue before filing a complaint and the elements the Agency will consider in resolving such complaints. A technical advisory committee is also now in place to provide expertise to the Agency on best practices related to noise and vibration issues.
Section 120.1 Shipper Complaints	Permitted the Agency, upon a shipper's complaint, to investigate and, if found to be unreasonable, to change certain charges and conditions for the movement of traffic or provision of incidental services that may apply to more than one shipper.	Two complaints that raised incidental charges, one connecting it to level of service issues, were received. One application was dismissed on the basis that a confidential contractual agreement existed between the parties. The second case was still being heard at year end.

Rail Transportation (cont'd)

Recent Amendment of the Act	Description of Recent Amendment of the Act	Summary of Status
Section 141.1 to 146.5: Railway line transfers and discontinuances	Expanded provisions on railway line transfers and discontinuances of rail corridors in urban areas that could be used for urban transit purposes. Governments and urban transit authorities can also now apply to the Agency for a net salvage value determination (NSV) prior to accepting a railway company's offer to acquire a railway line.	Pursuant to section 146.3 of the Act, three NSV applications from municipal governments were filed with the Agency in 2007-2008 and decisions were issued in 2008-2009. The Agency had no jurisdiction to consider one municipality's application for a determination of NSV pursuant to subsection 146.3(1) of the CTA and the application was dismissed. The Federal Court of Appeal granted CPR, the Town of Bengough, and the Rural Municipality of Souris Valley No. 7 leave to appeal the Agency's NSV determinations contained in Decisions No. 378-R-2008 (Bengough) and 385-R-2008 (Souris). The Agency did not receive any applications for NSV determinations in 2008-09.
Section 152.1: Compensation for the use of facilities and services	Expanded the Agency's role to decide on matters such as compensation for the use of facilities and services when public passenger rail operators cannot negotiate a commercial agreement with a railway.	One application has been received. A decision is expected in 2009-10.

Rail Transportation (cont'd)

Recent Amendment of the Act	Description of Recent Amendment of the Act	Summary of Status
Section 169.1:	Allowed for suspension of any final offer arbitration (FOA) process if both parties consent to pursue mediation.	No FOAs have gone to mediation.
Section 169.2: Final offer arbitration	Expanded final offer arbitration to groups of shippers on matters common to all shippers and relating to rates or conditions for the movement of goods, when the shippers make a joint offer.	No applications have been received.

Air Transportation

Recent Amendment of the Act	Description of Recent Amendment of the Act	Summary of Status
Section 66: Domestic pricing	Provided the Agency with the ability to take into consideration any information or factors that it considers relevant to make a complete assessment of allegations of unreasonable pricing on non-competitive routes and to compel a carrier to produce any information the Agency considers relevant.	No complaints have been received.

Recent Amendment of the Act	Description of Recent Amendment of the Act	Summary of Status
Section 67: Tariff information disclosure		Air carrier tariffs contain the terms and conditions of transportation and constitute the contract of carriage. These requirements provide for greater transparency by airlines and will allow passengers to be better informed of their rights and obligations. It is also expected that the requirements will help better manage expectations of all parties, thereby leading to fewer disputes and an improved travel experience.
	Requires domestic air carriers to post signs prominently at their business offices, including airport locations, advising passengers that their tariff, including the terms and conditions of carriage, is available for public inspection.	The Agency is working with air carriers and airports for posting signage. Suggested signage text has been provided to clearly indicate to passengers the availability of tariffs.
	Requires domestic air carriers to post their terms and conditions of carriage on any Web site selling their domestic services.	As of March 31, 2009, all domestic carriers have posted their terms and conditions on their Web sites.
	Enabled the Agency to make regulations requiring a licensee or carrier to display terms and conditions of carriage of its international air services on its Web site if used for selling these services.	The Agency has revised its regulations in line with these new requirements. The wording in tariffs can at times be technical and difficult to follow, which may affect the ability of consumers to understand the terms and conditions associated with air travel. To ensure that air carriers use language understandable by consumers, the Agency is developing "best practice" tariff language for consultation with industry with a view to facilitating greater clarity and plain language in their tariffs.

Air Transportation (cont'd)

Recent Amendment of the Act	Description of Recent Amendment of the Act	Summary of Status
Section 85.1: Air Travel Complaints	Integrated the Air Travel Complaints Program into the operations of the Agency, including the requirement to report on the number and nature of complaints received, the names of carriers and any systemic trends observed.	The Agency has integrated air travel complaints into its ongoing day-to-day operations. In 2008-09, the Agency received 901 new air travel complaints. It also processed 1209 air travel complaints, some of which were received in the previous year. 676 of these cases were closed through the Agency's facilitation process. Of these, 6 were determined to be outside the Agency's mandate; 54 were withdrawn or dismissed; 607 were settled; 9 were referred to the Agency's formal adjudication process. 121 cases were still undergoing facilitation at year end. Additionally, one air travel dispute was resolved through mediation; 23 through formal adjudication; and, 14 cases were still in formal adjudication at year end. For timely public access on an ongoing basis, the Agency's Web site at www.cta.gc.ca also now provides regularly updated statistics to better inform the Canadian public.

Air Transportation (cont'd)

Recent Amendment of the Act	Description of Recent Amendment of the Act	Summary of Status
Subparagraph: 86(1)(h)iii: Compensation	Authorized the Agency to make regulatory changes to direct international carriers that are not licensees to pay out-of-pocket expenses when they have failed to apply their tariff.	The Agency has revised its regulations in line with these new requirements.
Section 86.1 Advertising air fares	Once in force, the Agency will be required to develop regulations to ensure airline advertising practices are sufficiently transparent, allowing consumers to identify the true cost of flights within or originating in Canada.	Provision has not come into force.

Volume related composite price index (VRCPI)

In addition to these changes in the Act, Clause 57 in Bill C-11 authorized the Agency, upon request of the Minister of Transport, Infrastructure and Communities, to adjust, once-only, the VRCPI to reflect costs incurred by CN and CPR for maintenance of hopper cars used for the movement of Western grain.

At the request of the Minister, in 2007-08 the Agency undertook the once-only adjustment which removed the historical hopper car maintenance costs that were "embedded" within the revenue caps and replaced them with costs actually incurred by the railway companies.

Following industry and government consultations, the final adjustment was announced by the Agency on February 19, 2008, setting the final index at 1.0639 for application to the entire 2007-2008 crop year. Given that the amount of Western grain traffic for 2007-2008 was 26.8 million tonnes, this new index resulted in a $69.6 million reduction to the 2007-08 revenue caps, which translates to approximately $2.60 per tonne. CN and CPR sought leave to appeal which was dismissed by the Federal Court of Appeal.

CN and CPR then sought leave to appeal the Federal Court of Appeal's decision to the Supreme Court of Canada, which denied leave to appeal on April 23, 2009.

Ongoing monitoring of operation of the Act

While the legislative changes noted above have addressed many of the challenges the Agency has experienced in the operation of the Act over the years, the Agency continues to monitor all aspects of the operation of the Act to ensure the effective administration of its enabling legislation.

Authority to address systemic issues related to international conventions

The *Montreal Convention*, which came into force in 2003, has been incorporated into domestic law by the *Carriage by Air Act*. The Convention consolidates and modernizes the rules of the *Warsaw Convention*. It applies to all international carriage of persons, baggage or cargo.

For international return travel from Canada, the limits of liability are established by the *Montreal Convention*. An exception to the liability standard is in situations involving a one-way trip originating from, or destined to, a country that has not ratified the *Montreal Convention*, where the *Warsaw Convention* would still apply.

The Agency has found that a broad range of carriers conducting services from Canada have still not applied terms and conditions in their tariffs that respect the *Montreal Convention*. While the *Montreal Convention* applies irrespective of whether or not it is reflected in the tariff, this creates confusion for the consumer who would not likely be aware of his or her rights.

The legal framework governing the Agency's activities in respect of air transportation requires that tariffs be just and reasonable, and to be such, tariffs must comply with Canadian law.

In exercising its jurisdiction in this respect, the Agency can act on its own motion. However, as this has to be done on a carrier-per-carrier basis, addressing this systemic issue in an effective way is challenging given the large number of carriers.

The Agency can also upon complaint address this situation, but again any remedy in this respect would be limited to a given carrier. Implementation of remedies on a complaint by complaint basis against specific carriers can also lead to unfairness and competitive disadvantage.

Systemic issues of non-compliance with international conventions could be more effectively addressed by providing across-the-board remedies, which would provide for fair treatment and an "even playing field" amongst competitors.

More specifically, making a legislative amendment to the *Canada Transportation Act* to provide the Agency with the power to substitute or suspend terms and conditions of air carriage for all, or a group of, carriers would allow the Agency to order air carriers to implement tariffs consistent with international conventions signed by Canada.

Jurisdictional overlap with the *Canadian Human Rights Act*

The Canadian Transportation Agency, the Canadian Human Rights Commission (CHRC) and the Canadian Human Rights Tribunal (CHRT) have the power under their respective legislation to address complaints by persons with disabilities regarding the accessibility of the federal transportation system. The *Canada Transportation Act* explicitly sets out the mandate of the Agency to ensure that undue obstacles to the mobility of persons, including persons with disabilities, are removed from federally-regulated transportation services and facilities.

The Supreme Court of Canada (in the *Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.*, 2007 SCC 15, [2007] 1 S.C.R. 650) confirmed that Part V of the *Canada Transportation Act* is human rights legislation and that the principles of the *Canadian Human Rights Act* must be applied by the Agency when it identifies and remedies undue obstacles.

The Supreme Court also acknowledged that the Agency uniquely has the specialized expertise to balance the requirements of persons with disabilities with the practical realities – financial, structural and logistic – of the federal transportation system. In undertaking this balancing, the Agency examines the transportation service provider's duty to accommodate persons with disabilities, consistent with the undue hardship test applied by the CHRT.

A provision in the *Canada Transportation Act* requires the Agency and the CHRC to coordinate their activities in order to avoid jurisdictional conflict, and a memorandum of understanding designed to achieve this was entered into between the Agency and the CHRC.

However, a recent CHRT decision in *Morten v. Air Canada* (Decision 2007 CHRT 48) dealt with the same parties and the identical issues, and arrived at a different decision from one previously made by the Agency. The CHRT *Morten* decision could have significant jurisdictional implications for future transportation-related accessibility complaint applications.

As a result, the Agency has requested a judicial review by the Federal Court on these jurisdictional issues. Finalization of an updated Memorandum of Understanding between the Agency and the CHRC has been put on hold pending the results of the requested judicial review.

This jurisdictional overlap can lead to the following problems:

1. Complainants face uncertainty as to which body should address their complaints, particularly given the different remedies available under the *Canada Transportation Act* and the *Canadian Human Rights Act*.

   Although the Agency has the mandate to remove undue obstacles from the federal transportation network, it does not have the power to award compensation for pain and suffering, unlike the CHRT.

2. Respondents (e.g., carriers, terminal operators) face the possibility that they will have to defend the same issues under two different legislative regimes.
3. To the extent that both the Agency and the CHRC/CHRT deal with the same complaint, there is uncertainty and added costs for the respondent and the Government of Canada.

The Agency will report further on this issue once the Federal Court has addressed the matters raised by the Agency in the judicial review.

Investigation of systemic accessible transportation matters

The Act allows the Agency to investigate accessible transportation matters which are brought before it on complaint. As such, the Agency's investigation is limited to the issues raised by the applicant against a particular carrier/terminal operator.

While individual issues are effectively resolved through the complaint adjudication process, the following problems arise with respect to systemic issues that are raised:

- Undue obstacles that arise as a result of industry-wide policies/practices are not addressed as the Agency may only address the issue raised against the service provider named in the complaint. As such, persons with disabilities may continue to encounter the same undue obstacles.
- Decisions placing requirements to remove undue obstacles to accessibility on only one or some service providers can create significant competitive cost and/or operational disadvantages.
- Individual parties to complaints often do not fully and effectively represent the interests of other affected parties. This cannot be effectively addressed unless other affected parties intervene. However, their participation and the extent of involvement is at their discretion. As such, complaints that may have ramifications for an entire industry may not have the benefit of a broader investigation that brings forward all the issues and interests.

Recent examples of systemic issues brought forward on complaint include the one-person-one-fare policy and the provision of oxygen on board aircraft. The complaints were limited to Air Canada/Jazz and Westjet, and, in the case of the oxygen complaints, the applicants were unrepresented thereby impacting on the extent and quality of their evidence.

Making a legislative amendment to the *Canada Transportation Act* to give the Agency the power to investigate on its own motion (that is, without having received a complaint) would enable the Agency to more effectively review issues that have broad implications for stakeholders. It would also allow the Agency to stay an application that has ramifications for an entire industry while it investigates more fully.

To preserve the integrity of accessibility review, including undue hardship analysis, any orders issued by the Agency would be done on an individual service provider basis. This would only be done after ensuring interests are fully considered and weighed and after taking into consideration the operational and economic circumstances of the each of the individual service providers.

Improving annual reporting to Parliament

Amendments are recommended to subsection 42(1) of the Act to provide for submission of the Agency's Report to the Governor in Council within four months of the end of its fiscal year rather than, as currently required, by the end of May.

With respect to revising the date for submission of the Agency's Report, this would provide the Agency with a more reasonable time frame to finalize March 31 year-end data, strengthen the linkages between the Report and the Agency's Departmental Performance Report (DPR) and Report on Plans and Priorities (RPP), and create greater efficiency for the Agency to meet all of its reporting requirements to Parliament within its resource allocation.

Appendix: List of statistical tables available on Agency Web site

I. Agency rulings

1. Total rulings by Members

II. Dispute resolution

1. Disputes resolved in 2008-09

III. Air travel complaints

1. Complaints received by the Agency
2. Complaints investigated about Canadian air carriers
3. Complaints investigated about foreign air carriers
4. Complaints investigated about U.S. and EU carriers
5. Categories of complaints – all carriers
6. Categories of complaints – major Canadian carriers

IV. Air licensing and Charters

1. Air carriers by nationality
2. Licences held by nationality
3. Air licensing activities
4. Charter permits issued
5. Charter flight notifications

V. Rail transportation

1. Railway infrastructure and construction

VI. Marine transportation

1. Coasting trade applications

VII. Enforcement

1. Enforcement activities

To access the full list of statistical tables, go to www.cta.gc.ca/eng/statistics.

For a complete listing of Agency decisions currently before the Federal Court of Appeal or the Supreme Court of Canada, go to www.cta.gc.ca/eng/courts.

Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

Rapport annuel 2008-09

Office des transports du Canada

Canada

Disponible sur divers supports

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada, 2009

Imprimé et relié au Canada

ISBN 978-0-662-06385-8
Numéro de catalogue : TT1-2009

Disponible sur divers supports.

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur son site Internet à www.otc.gc.ca.

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office des transports du Canada en composant sans frais le 1-888-222-2592 ou 1-800-669-5575 (ATS).

Toute correspondance doit être adressée à :
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9
Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Image de la page 17 utilisée avec l'autorisation de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto

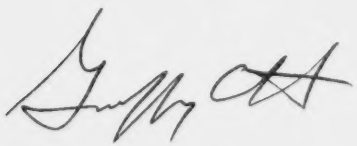
Mai 2009

L'honorable John Baird, C.P., député
Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités
Tour C – Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour 2008-2009 en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Il comprend en outre l'évaluation de l'exécution de la Loi précitée et les difficultés constatées dans son application.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.



Geoffrey C. Hare
Président et premier dirigeant

Table des matières

Message du président et premier dirigeant 2

Principales réalisations 4

À propos de l'Office 7

- Les gens, nos atouts les plus précieux 8
- Plan stratégique 2008-2011 de l'Office 11
- Fonctionnement de l'Office 12
- À l'écoute des intervenants et des clients 14

Règlement des différends 17

- Règlement des différends relatifs à l'accessibilité 20
- Règlement des différends relatifs au transport aérien 23
- Règlement des différends relatifs au transport ferroviaire 28
- Règlement des différends relatifs au transport maritime 33

Réglementation et déterminations de l'industrie 34

- Examen des règlements et des textes réglementaires 35
- Réglementation du transport aérien 36
- Réglementation du transport ferroviaire 41
- Réglementation du transport maritime 44

Application de la loi et conformité 45

Évaluation de la Loi 49

Annexe : Liste des tableaux statistiques disponibles sur le site Web de l'Office 62

Message du président et premier dirigeant

Le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour 2008-2009 décrit notre contribution à rendre le réseau de transport concurrentiel, efficient et accessible. L'Office exécute son mandat en veillant au règlement des différends, à la réglementation économique essentielle et à la communication efficace avec les Canadiens, en temps voulu, et d'une manière juste et transparente.

Atteindre des normes de qualité élevées

Parmi les réalisations de l'Office en 2008-2009, une série d'initiatives forment la pierre angulaire d'une organisation encore plus efficace, réceptive et tournée vers l'avenir. Par exemple, nous avons mis en œuvre au cours de la dernière année une nouvelle structure organisationnelle, instauré des examens des processus d'affaires, établi des mesures et des objectifs de rendement organisationnel, élaboré une stratégie de renouvellement des ressources humaines et mis en œuvre notre tout premier plan stratégique triennal qui sera notre guide jusqu'en 2011-2012.

Et ce n'est qu'un début. L'Office va continuer d'améliorer ses processus à la poursuite de l'excellence en matière de service à la clientèle, du meilleur usage des ressources humaines et financières et de l'objectif du gouvernement du Canada de rendre les institutions fédérales encore plus efficaces et responsables qu'elles ne le sont aujourd'hui. Nous procéderons également à la révision et l'actualisation de la réglementation, des codes de pratiques et des lignes directrices actuelles de manière à ce qu'ils soient au point, pertinents et clairs.

Obtenir des résultats

Je vous invite à examiner le contenu de ce rapport annuel dans lequel sont présentées les réalisations du dernier exercice dans toutes les sphères de responsabilité de l'Office. Permettez-moi de souligner quelques-unes de nos principales réalisations.

Au cours des 12 derniers mois, l'Office a réussi à rattraper un important retard relativement à des cas reportés depuis les années antérieures. Nos efforts ont également été axés sur les modes alternatifs de

résolutions des conflits, notamment la facilitation et la médiation. En raison des modifications à la *Loi sur les Transports au Canada*, les parties en litige ont maintenant davantage de choix en ce qui concerne la méthode à utiliser pour régler leurs différends.

Parmi de nombreuses décisions, l'Office a aussi conclu que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et la Compagnie du chemin de fer Canadien Pacifique ont dépassé leurs plafonds de revenu pour le transport du grain de l'Ouest en 2007-2008, après l'ajustement unique aux plafonds de revenu afin de refléter la diminution des coûts d'entretien des wagons-trémies.

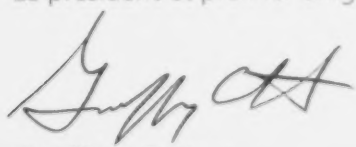
Une autre réalisation importante de l'Office en 2008-2009 a été l'amélioration de l'accès au réseau de transport national pour les personnes ayant une déficience. En outre, Air Canada et WestJet ont mis en œuvre de nouvelles politiques et procédures pour se conformer à la décision « une personne, un tarif » de l'Office pour les personnes ayant une déficience qui ont besoin de plus d'un siège à bord d'un aéronef. Des progrès importants ont aussi été réalisés vers la conformité par VIA Rail d'une ordonnance de l'Office sur l'accessibilité des voitures Renaissance.

Être à l'écoute des Canadiens

L'Office s'engage à améliorer ses communications d'entreprise et à fournir en temps opportun de l'information pertinente et facile à comprendre et à obtenir la rétroaction de sa clientèle et des parties intéressées. Il apportera également son aide à l'industrie dans l'atteinte de cet objectif, tel que dans l'élaboration par les transporteurs aériens de tarifs faciles à comprendre pour les passagers. De plus, l'Office a lancé des initiatives dans le but d'obtenir des commentaires des clients et des intervenants à propos des services et des activités et de prendre des mesures en conséquence. Tous les intervenants engagés dans le réseau de transport national, qu'il s'agisse d'organismes de réglementation comme l'Office, de fournisseurs de services, d'utilisateurs ou d'autres parties, peuvent tirer profit d'un échange de renseignements, de points de vue et d'idées.

Je tiens à exprimer mes sincères remerciements à nos membres et aux quelque 250 employés de l'Office sans le talent et le dur labeur desquels les résultats et les progrès impressionnants soulignés dans ce rapport annuel n'auraient été possibles. Je profite aussi de l'occasion pour souhaiter la bienvenue à notre nouveau membre, Jean-Denis Pelletier, qui s'est joint à l'Office en novembre 2008.

Le président et premier dirigeant,



Geoffrey C. Hare

Principales réalisations

Dans son plan stratégique 2008-2011, l'Office énonce cinq priorités d'action. Les paragraphes suivant résument brièvement les principales réalisations par rapport à ces cinq priorités au cours de l'exercice 2008-2009.

En 2008-2009, l'Office a rendu 2649 jugements, dont la vaste majorité ont nécessité la participation des membres de l'Office.

De ce nombre, il y a eu :

- 609 arrêtés;
- 612 décisions;
- 1215 permis;
- 35 décisions définitives par lettre;
- 178 décisions provisoires.

L'Office a aussi réglé officiellement 183 cas au moyen de décisions quasi judiciaires, et 2455 cas au moyen de déterminations ou de décisions administratives.

Règlement des différends et réglementation de l'industrie efficaces

- Élimination d'un important retard dans le traitement des différends;
- Annonce que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie du chemin de fer Canadien Pacifique (CP) ont dépassé leurs plafonds de revenu pour le transport du grain de l'Ouest en 2007-2008;
- Création d'un service de modes alternatifs de résolution des conflits doté en personnel permanent;
- Publication des *Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires*, après des consultations poussées;

En 2008-2009, l'Office a réglé 22 cas par voie de médiation. De ce nombre,

- 15 avaient trait au transport ferroviaire;
- 6 à l'accessibilité;
- 1 au transport aérien.

- Contribution comme membre de l'équipe du gouvernement canadien qui a négocié un nouvel accord bilatéral de transport aérien avec les 27 États membres de l'Union européenne.

Un réseau de transport plus accessible

- Surveillance de la mise en œuvre par Air Canada, Jazz Air et WestJet de la politique « une personne, un tarif » pour les voyages intérieurs effectués par des personnes ayant une déficience grave, conformément à la décision rendue en 2007-2008;
- Élaboration d'un nouveau cadre de surveillance de la conformité conçu pour évaluer l'étendue à laquelle les fournisseurs de services se conforment aux codes de pratiques sur l'accessibilité;
- Décision finale sur 26 plaintes portant sur des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique lorsqu'elles voyagent par aéronef.

Un tribunal respecté pour son équité et son équilibre

L'Office tire une grande fierté de son statut de tribunal de premier ordre au Canada. Dans les jugements qu'ils rendent, les membres de l'Office examinent soigneusement l'ensemble des faits qui leur sont soumis et appliquent des normes d'impartialité très élevées.

Un des objectifs de rendement clés de l'Office a trait à l'impartialité de ses procédures.

Objectif de rendement

à atteindre d'ici 2008

Objectif atteint

0 % des décisions discrétionnaires renversées par la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada en fonction de l'équité procédurale

Situation au 31 mars 2009 : 0 %

Des relations internes et externes améliorées

- Lancement d'un site Web de l'Office complètement remis à neuf;
- Publication de *Soyez maître de votre voyage*, un nouveau guide destiné à aider les personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent;
- Élaboration d'un cadre de sondage de la satisfaction de la clientèle qui sera mis en œuvre au début de 2009-2010.

Les gens, nos atouts les plus précieux

- Réalisation d'une analyse des écarts et détermination des postes-clés et des vulnérabilités de l'Office dans le cadre de l'élaboration d'un plan de la relève;
- Investissement accru dans la formation et l'apprentissage des employés;
- Création et tenue de répertoires de candidats qualifiés au moyen de la dotation anticipée.

Appui et écoute active de l'organisation

- Mise en œuvre d'un cadre de mesure du rendement, dont les indicateurs sont présentés dans le présent rapport annuel, et réalisation de progrès importants dans l'atteinte des niveaux de rendement visés;
- Lancement d'une nouvelle structure pour la gouvernance de l'Office conçue pour permettre l'atteinte de nos objectifs stratégiques, opérationnels et de rendement.

En plus de ces principales réalisations, l'Office a continué d'exercer ses activités courantes.

À propos **de l'Office**

L'Office des transports du Canada est un tribunal administratif indépendant du gouvernement du Canada.

De plus amples renseignements sur l'Office, son rôle et sa vision sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/apropos.

Notre **mandat**

Appliquer les dispositions réglementaires économiques des lois du Parlement touchant tous les modes de transport de compétence fédérale.

Notre **mission**

Contribuer à rendre le réseau de transport concurrentiel, efficace et accessible, grâce au règlement des différends, à la réglementation économique essentielle et à la communication, en temps voulu et d'une manière juste et transparente.

Notre **vision**

Être un tribunal respecté de premier ordre, qui contribue à rendre le réseau de transport national concurrentiel et accessible, afin qu'il réponde de manière efficace tant aux besoins des utilisateurs et des fournisseurs de services de transport qu'à ceux de l'économie canadienne.

Il exerce les responsabilités suivantes :

- Règlement des différends, afin de régler les plaintes sur les services, les taux, les droits et les frais de transport,
- Accessibilité, pour veiller à ce que le réseau de transport national soit accessible à tous, particulièrement aux personnes ayant une déficience,
- Réglementation économique, pour octroyer des autorisations et des licences, mais aussi prendre des décisions sur un large éventail de questions ayant trait au transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale.

Dans l'exercice de ses pouvoirs semblables à ceux des cours de justice, l'Office met en œuvre des processus adaptés, justes et transparents, et il tient compte des intérêts de toutes les parties dans le réseau de transport national. L'Office suit un processus décisionnel régi par les règles de justice naturelle et d'équité.

Par ses actions, et en collaboration étroite avec Transports Canada, d'autres ministères, ses clients et les groupes intéressés, l'Office appuie l'objectif d'un réseau de transport canadien concurrentiel, efficace et accessible – et qui répond aux besoins des fournisseurs et des usagers des services de transport.

Les gens, nos atouts les plus précieux

Membres

Les membres de l'Office sont responsables des décisions et des arrêtés liés aux plaintes ou aux demandes, de même que d'autres questions touchant le réseau de transport national. Cinq membres à temps plein sont nommés par le gouverneur en conseil, notamment le président (également le premier dirigeant) et le vice-président.

En 2008-2009, les membres de l'Office ont statué sur plus de 2 600 cas.

Employés

L'Office peut compter sur le soutien de plus de 250 employés pour s'acquitter de son mandat législatif.

On compte parmi eux une fourchette d'experts du secteur des transports, d'avocats, d'analystes des programmes ou de l'environnement, d'ingénieurs, d'économistes, de médiateurs et d'employés de soutien qui apportent une riche expérience et un large éventail de compétences utiles au travail de l'Office.

La taille relativement petite de l'Office offre un environnement de travail qui favorise des liens étroits entre les employés et crée un fort sentiment d'appartenance.

De gauche à droite :

- **Raymon Kaduck**
  Membre
- **Mark MacKeigan**
  Membre
- **Geoff Hare**
  Président et premier dirigeant
- **Jean-Denis Pelletier**
  Membre
- **John Scott**
  Vice-président

Relever le défi démographique

Tout comme d'autres ministères fédéraux, l'Office est confronté au défi démographique que représente le départ à la retraite d'une partie importante de son personnel.

L'Office est entièrement d'accord avec la notion voulant que les employés constituent ce qu'une organisation a de plus précieux. Il est également conscient que, pour attirer et retenir des personnes hautement compétentes, il doit offrir un milieu de travail qui favorise l'innovation, raffermit les talents et crée des occasions de perfectionnement professionnel.

Objectif de rendement

Objectif atteint

Stratégie de gestion du savoir mise en œuvre au cours de la période 2008-2011

- ✓ Mise à jour des compétences génériques pour tous les postes
- ✓ Projets pilotes sur la gestion du savoir réalisés en 2008-2009 afin de cerner les pratiques exemplaires

Nos valeurs

- *Intégrité.* Nous agissons avec honnêteté, équité et transparence.
- *Gens.* Nous traitons les gens avec équité, courtoisie et respect, et favorisons un milieu de travail coopératif et enrichissant.
- *Service de qualité.* Nous fournissons des services de la plus haute qualité grâce à notre expertise, à notre professionnalisme et à l'efficacité de nos interventions.
- *Communication.* Nous favorisons l'échange de points de vue et d'information d'une manière constructive et en temps voulu.
- *Innovation.* Nous capitalisons sur la pensée créatrice qui favorisera notre amélioration continue.
- *Responsabilisation.* Nous assumons pleinement la responsabilité de nos obligations et de nos engagements.

Objectif de rendement

Objectif atteint

Stratégie de recrutement mise en œuvre au cours de la période 2008-2011

- ✓ Lancement du programme de recrutement étudiant en mars 2009
- ✓ Création de répertoires de candidats qualifiés au moyen de processus de sélection en 2008-2009 afin de doter les postes vacants
- ✓ Élaborer en 2009 une méthode visant l'utilisation proactive des répertoires de ressources

Dans le cadre de sa stratégie de dotation anticipée, l'Office établit et tient des répertoires de candidats qualifiés pour faire face au départ à la retraite d'une partie importante de son effectif.

Pour continuer de toujours offrir un haut niveau de service aux Canadiens et pour garantir que les connaissances et l'expertise demeurent au sein de l'organisme, l'Office a adopté des initiatives comme la planification extensive de la relève, un programme de perfectionnement des cadres, l'apprentissage continu et la formation linguistique interne.

Objectif de rendement

Objectif atteint

Plan de relève en place en 2008

- ✓ Analyse des écarts, et détermination des postes clés et des vulnérabilités de l'Office effectuées en 2008
- ✓ Veiller à ce que la stratégie de recrutement et les activités de gestion du savoir corrigent les vulnérabilités en 2009-2010

L'équipe d'application de la loi de l'Office

Plan stratégique 2008-2011

Le plan stratégique de l'Office a été élaboré et mis en œuvre en 2008 et continuera de servir de guide à l'Office jusqu'en 2011. La fin de l'exercice 2008-2009 marque la première année complète d'application du plan stratégique.

Un objectif primordial guide la mise en œuvre du plan stratégique – préserver la réputation de longue date de l'Office en tant que tribunal de premier ordre au Canada.

Nous l'atteindrons en nous concentrant sur les cinq priorités suivantes:

1. Mettre en œuvre une fonction efficace de **règlement des différends** et de **réglementation économique;**
2. Mettre l'accent sur **les gens**, qui sont nos atouts les plus précieux;
3. Resserrer les **relations internes et externes** par des communications claires et en temps voulu;
4. Rendre le réseau de **transport plus accessible** qu'il ne l'est et le libérer de tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement de sa clientèle;
5. S'assurer de **l'appui et de l'écoute active de l'organisation** grâce à de solides pratiques de gestion des activités.

Le plan sert de principe directeur pour l'ensemble des actions de l'Office – des plans opérationnels aux stratégies de sensibilisation – et apporte un niveau de clarté plus élevé grâce à la planification pluriannuelle. Autrement dit, toute l'équipe de l'Office partage une même vision, la comprend clairement et conjugue ses efforts pour la réaliser.

Le plan stratégique de l'Office est disponible au www.otc.gc.ca/fra/plan.

Fonctionnement de l'Office

En appliquant des règlements sur les transports et en assurant des services de règlement des différends, l'Office veille à ce que les utilisateurs des services de transport, les expéditeurs commerciaux et les voyageurs bénéficient de la protection prévue dans les lois, si les forces du marché à elles seules ne donnent pas lieu à un service juste et raisonnable.

Ce faisant, l'Office établit continuellement des normes de rendement les plus rigoureuses qui soient et s'emploie à les atteindre.

Objectif de rendement

✓ **Objectif atteint**

Des plans opérationnels intégrant la budgétisation et la planification pluriannuelles dans l'affectation pour la gestion des ressources d'ici 2008-2009

✓ Mise en place d'un processus de budgétisation et de planification stratégique triennal intégrant les éléments suivants dans les plans opérationnels de l'Office :

- mesures du rendement et établissement des rapports
- gestion des ressources humaines et de l'information, et planification de la technologie
- gestion du risque

Meilleur rendement et reddition de comptes accrue

Grâce à la mise en œuvre d'une nouvelle structure organisationnelle, entrée en vigueur le 1er avril 2008, nous sommes maintenant en mesure de gérer la charge de travail, de répondre rapidement aux cas complexes et de nous adapter aux changements continus de notre environnement opérationnel.

Nous sommes par ailleurs résolus à satisfaire aux exigences de reddition de comptes en notre qualité d'organisation du gouvernement fédéral. Un nouveau modèle de gouvernance et des changements importants à la structure des comités font en sorte que l'Office est maintenant doté d'un modèle de gestion complet et intégré, permettant en outre l'assurance de l'atteinte des objectifs de rendement.

Objectif de rendement

✓ **Objectif atteint**

Nouvelle structure pour la gouvernance et les comités pour orienter et surveiller la mise en œuvre des priorités stratégiques et des activités d'ici 2008-2009

✓ Nouveau cadre mis en œuvre en octobre 2008

✓ Mise en place en décembre 2008 de quatre nouveaux comités dont l'accent et les ressources visent l'atteinte des objectifs opérationnels et du plan stratégique

Le fonctionnement de l'Office est présenté en détail au www.otc.gc.ca/fra/fonctionnement.

Mesures du rendement

Notre cadre de mesure du rendement axé sur les résultats nous permet d'établir des repères et de déterminer le niveau de la prestation de services qu'il faut atteindre. Ces repères nous aident à savoir dans quelle mesure nous nous approchons de nos objectifs et de nos cibles spécifiques et appuient le processus décisionnel à court et long terme.

Des progrès plus rapides que prévu ont été constatés pour un certain nombre d'objectifs de rendement. L'Office retire de réels avantages tangibles des évaluations des processus opérationnels et des possibilités d'améliorer l'efficacité, tout en assurant des services fiables et de qualité supérieure.

Objectif de rendement

Objectif atteint

Élaboration d'un cadre de gestion intégrée du risque d'ici 2008-2009

- ✓ Approbation du Cadre de gestion du risque et de gestion du risque juridique par le Comité exécutif en 2008-2009
- Mise à jour du profil de risque collectif en cours en vue d'une approbation par l'Office en 2009-2010

Objectif de rendement

Objectif atteint

Mise en œuvre intégrale du Cadre de mesure de rendement et du rapport permanent sur les mesures du rendement d'ici 2008-2009

- ✓ Approbation du Cadre de mesure du rendement de l'Office par le Secrétariat du Conseil du Trésor en 2008
- ✓ Publication du Cadre dans les documents de l'Office suivants :
  - Plan stratégique 2008-2011
  - Rapports sur les plans et les priorités 2009-2010
- ✓ Rapport sur le Cadre dans les documents de l'Office suivants :
  - Rapport annuel 2008-2009
  - Rapport ministériel sur le rendement 2008-2009

À l'écoute des intervenants et des clients

Par l'entremise de ses services, l'Office s'engage à clarifier et à accélérer les communications, mais aussi à susciter le dialogue avec les clients et les intervenants.

L'Office entend y parvenir comme suit :

- Communiquer efficacement le rôle, les objectifs, les priorités et les processus de l'Office.
- Dialoguer régulièrement avec les employés, les intervenants et les clients externes.
- Améliorer la capacité de l'Office de recenser les besoins des clients et des intervenants et d'y répondre.

Dans le cadre de sa résolution de fournir rapidement de l'information facile à comprendre, une refonte du site Web de l'Office a été mise en ligne le 4 février 2009. L'Office a consulté les intervenants et ses clients tout au long de ce processus, de sorte que le nouveau site est maintenant mieux adapté aux besoins et aux exigences des divers utilisateurs.

Aider à prévoir et à relever les défis que pose l'accessibilité des transports

Le 30 mars 2009, l'Office a lancé une nouvelle publication, *Soyez maître de votre voyage*, à l'occasion de la réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité tenue à Ottawa.

Soyez maître de votre voyage accompagne le lecteur dans chaque étape de son voyage. Le guide est utile pour les voyageurs, les agents de voyages et les fournisseurs de services de transport pour planifier un voyage ou pour veiller à ce que les besoins en matière d'accessibilité soient comblés.

Élaboré en consultation avec des représentants des associations pour les personnes ayant une déficience et l'industrie du transport, ce nouveau guide répondra aux besoins d'un plus grand nombre de voyageurs, puisqu'il couvre tous les modes de transport de compétence fédérale. On y décrit les services et l'équipement utiles pour les voyageurs ayant une déficience qui voyagent à bord d'un aéronef ou d'un train, de même que pour les passagers des traversiers et des autocars qui franchissent les frontières internationales ou interprovinciales.

« Au bout du compte, la connaissance représente le facteur clé en matière de préparatifs de voyage, et ce guide dépose entre les mains du voyageur tout un éventail de connaissances. »

– Sheila Duhaim, WestJet

Favoriser l'échange d'idées

Pour favoriser un dialogue ouvert avec les clients et les intervenants, nous avons organisé des consultations à petite et à grande échelle, ainsi que des tables rondes. Par exemple :

- La réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office, en mars 2009, qui réunissait des membres de l'industrie du transport et des groupes représentant les personnes ayant une déficience.
- Les *Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires*, publiées en octobre 2008, sont l'aboutissement de consultations exhaustives et ont entraîné la création d'un comité consultatif technique pour obtenir une expertise sur les pratiques exemplaires en matière de bruit et de vibrations;
- Les dialogues avec les intervenants de la collectivité et de l'industrie, qui se poursuivront au cours de 2009-2010.

Consultations en cours

Au fil des ans, l'Office a publié un certain nombre de codes de pratiques visant à améliorer l'accessibilité du réseau de transport national pour les personnes ayant une déficience. L'Office consulte périodiquement les intervenants sur la meilleure façon de mettre en œuvre les dispositions de ces codes et fournit des éclaircissements au besoin, en particulier à la suite de changements à la réglementation.

- Dans une décision rendue en octobre 2008, l'Office se penche sur une disposition du *Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience* demandant que des indicateurs tactiles de rangée « soient apposés sur les compartiments de rangement supérieur ou sur les sièges passagers contigus à l'allée ».

  Reconnaissant les difficultés pratiques de la mise en œuvre de cette disposition, l'Office tient des consultations avec l'industrie et les parties intéressées sur d'autres options qui permettraient aux personnes ayant une déficience visuelle de trouver elles-mêmes le siège qui leur est assigné.

- L'Office est aussi en train d'élaborer un guide de mise en œuvre pour aider les transporteurs aériens à appliquer une disposition du Code aérien relativement aux besoins des personnes voyageant avec un animal aidant, et à respecter les exigences du *Règlement sur les transports aériens*. Ce règlement prévoit qu'un animal aidant doit être transporté gratuitement et autorisé à demeurer sur le plancher au pied du siège passager.

  Dans une décision rendue en juin 2008, l'Office a conclu que si l'espace disponible est si restreint qu'il cause un inconfort extrême au passager ou à l'animal, cela peut augmenter le risque de blessure à l'un et l'autre et nuire à leur sécurité et à leur bien-être. Des consultations sont en cours dans le but d'aider les transporteurs aériens à déterminer les besoins en matière d'espace au plancher pour les chiens aidants.

Obtenir une rétroaction de la clientèle

Afin d'être en mesure de déterminer plus facilement les besoins des Canadiens et d'y répondre, l'Office a aussi élaboré un cadre pour mesurer la satisfaction de la clientèle de même qu'un sondage axé sur les clients qui sera mis en œuvre en 2009-2010. Ces outils fourniront une rétroaction essentielle sur le rendement de l'Office et les considérations du client, et contribueront à améliorer constamment la prestation des services et la rapidité d'action.

Objectif de rendement

Objectif atteint

Mesurer la satisfaction à l'égard des services de l'Office afin de répondre aux besoins de tous ceux qui sont concernés par le réseau de transport national, entre autres les utilisateurs et les fournisseurs de services

- ✓ Élaboration d'un sondage pour mesurer la satisfaction de la clientèle d'ici 2008
- Mener des sondages repères et établir des objectifs d'ici 2009-2010
- Mener des sondages subséquents en 2010-2011

Règlement des différends

De plus amples renseignements sur les processus de règlement des différends de l'Office sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/differends.

Rôle de l'Office en matière de règlement des différends

Chaque année, des centaines de personnes et d'organismes consultent l'Office pour obtenir des moyens de régler leurs différends relatifs aux services de transport.

De par son mandat et son expertise, l'Office se charge de régler les différends concernant :

- les services de transport;
- les prix, taux et frais;
- les conditions de transport;
- l'accessibilité.

Avant de déposer une plainte avec l'Office, un voyageur insatisfait devrait tout d'abord porter plainte auprès du transporteur. Si le transporteur néglige d'intervenir dans un délai raisonnable ou si le voyageur est insatisfait de sa réponse, l'Office acceptera d'enquêter davantage sur la plainte.

L'Office peut permettre aux parties d'un différend d'établir un dialogue informel ensemble – au moyen de la facilitation ou la médiation – pour les aider à comprendre leurs besoins et intérêts respectifs et arriver à une solution mutuellement acceptable.

Gamme de **processus de règlement des différends** de l'Office

Facilitation	**Médiation**	**Arbitrage**	**Règlement quasi judiciaire des différends**
←			→
	Processus informel	**Processus formel**	
	volontaire	obligatoire	
	collaboratif	de confrontation	
	moins onéreux	plus onéreux	
	possiblement plus expéditif	possiblement plus lent	
	possibilité que les deux parties y trouvent leur compte	possibilité qu'une partie soit gagnante et l'autre perdante	
	centré sur les relations	les relations revêtent une importance secondaire	

L'expérience de l'Office en matière de règlement des différends par voie informelle démontre que ces processus sont beaucoup plus efficaces – en termes de temps, de coûts et de ressources – que les processus plus formels comme l'arbitrage ou le règlement quasi judiciaire.

Subsidiairement, l'Office enquêtera sur une plainte au moyen du processus quasi judiciaire formel. La décision rendue peut avoir la même force qu'un jugement de la cour.

En 2008-2009, l'Office a réglé 757 différends.

De ce nombre,

- 655 ont été réglés par facilitation;
- 22 ont été réglés par médiation;
- 80 ont été réglés par suite de décisions rendues au moyen du processus formel de règlement quasi judiciaire des différends.

Équilibre entre la protection de la vie privée et le principe d'accès à la justice

L'Office est lié par le principe constitutionnel d'accès à la justice, qui garantit au public le droit de connaître la façon dont la justice est administrée et d'avoir accès aux décisions que rendent les tribunaux administratifs.

Récemment, l'Office a modifié sa déclaration de confidentialité de manière à indiquer clairement que ses décisions, qui sont publiques et affichées sur son site Web, incluent les noms des parties et des témoins en cause. Toutefois, afin de tenir compte de la protection des renseignements personnels des clients, l'Office a pris des mesures pour faire en sorte que ses décisions ne soient pas directement accessibles à partir des moteurs de recherche sur Internet.

La déclaration de confidentialité mise à jour est disponible au www.otc.gc.ca/fra/avis.

Améliorer l'efficacité du règlement des différends

En 2008-2009, l'Office a réussi à rattraper un important retard relativement à des cas reportés depuis les années antérieures. De fait, bien que les plaintes dépendent des clients – ce qui rend la charge de travail de l'Office difficile à prévoir – des efforts considérables sont déployés afin de simplifier et de rationaliser le processus de règlement des différends.

Par exemple, pour régler des différends qui ne posent pas de difficultés particulières, des processus informels comme la facilitation et la médiation peuvent être une solution de rechange attrayante au processus de règlement officiel, car ils sont souvent plus rapides et nécessitent moins de ressources.

Des statistiques sur le règlement des différends sont présentées au www.otc.gc.ca/fra/statistiques-differends.

C'est pourquoi, dans son plan stratégique 2008-2011, l'Office s'est engagé à améliorer la rapidité d'action et l'efficacité du règlement des différends, et à promouvoir le règlement extrajudiciaire des différends.

Pour ce faire, un service des modes alternatifs de résolution des conflits doté en personnel permanent a été créé pour répondre à l'augmentation attendue de la demande pour le règlement informel des différends.

Toutefois, la complexité de plus en plus grande des questions soulevées dans les plaintes signifie que le processus formel de règlement des différends demeure un des outils importants pour l'Office. La nature de ces cas formels exige souvent des procédures et des analyses approfondies, ce qui peut avoir pour effet de retarder leur règlement.

Par conséquent, il va demeurer difficile d'atteindre l'objectif de 120 jours pour le règlement de certains cas complexes par le biais du processus formel de règlement.

Objectif de rendement à atteindre d'ici 2011

65 % des différends réglés de manière formelle dans les 120 jours

Pour être en mesure d'établir un point de référence normalisé pour la mesure du rendement de l'Office, un certain nombre de cas ayant accumulé du retard, principalement les cas liés aux décisions importantes sur l'accessibilité touchant l'accès à l'oxygène thérapeutique à bord d'aéronefs, de même que les politiques de voyage « une personne, un tarif », n'ont pas été inclus dans le calcul.

Objectif de rendement à atteindre d'ici 2008

100 % des cas de médiation réglés dans les 30 jours

Règlement des différends relatifs à l'accessibilité

L'Office doit veiller à l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience qui utilisent les services et les installations de transport assujettis à la compétence du gouvernement fédéral.

En 2008-2009, l'Office est intervenu dans 108 cas d'accessibilité, dont :

- 61 cas reportés des années antérieures, principalement les cas liés aux passagers nécessitant de l'oxygène thérapeutique et aux politiques « une personne, un tarif »; ainsi que
- 47 nouvelles demandes.

De ce nombre,

- 33 cas ont été réglés par facilitation;
- 6 cas ont été réglés par médiation;
- 36 cas ont été réglés au moyen du processus formel de règlement quasi judiciaire;
- 8 cas ont été retirés;
- 25 cas sont toujours en cours à la fin de l'exercice.

L'Office élimine les obstacles abusifs de deux façons :

- au cas par cas en réglant chaque plainte individuelle, soit par l'entremise de son processus formel de règlement quasi judiciaire des différends, soit par le biais de la médiation ou de la facilitation;
- de façon systémique en élaborant des règlements, des codes de pratiques et des normes touchant le niveau d'accessibilité des modes de transport régis par le gouvernement fédéral, notamment les transports aérien et ferroviaire et les services interprovinciaux de traversiers et de transport par autobus et autocars.

Déterminer si un obstacle est abusif ou non

Lorsqu'il a été établi qu'il existe un obstacle aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience, il revient au fournisseur de services de transport en cause de prouver que l'obstacle n'est pas abusif, et que des mesures d'adaptation raisonnables ont été fournies, en se fondant sur la prépondérance des probabilités, et sans que le fournisseur ne subisse de contraintes excessives.

L'Office peut imposer des mesures correctives lorsqu'il conclut en la présence d'un obstacle abusif, telles que d'acheter ou de modifier de l'équipement, modifier ou élaborer une politique ou une procédure et améliorer un programme de formation.

Des statistiques sur les différends relatifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience sont présentées au www.otc.gc.ca/fra/statistiques-accessibilite.

De plus amples renseignements sur le règlement des différends portant sur des questions d'accessibilité sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/accessibilite.

L'accommodement raisonnable se traduira par l'accommodement le plus convenable qui :

- respecte la dignité de la personne,
- répond à ses besoins,
- promeut l'indépendance, l'intégration et la pleine participation des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport national, sans imposer de contrainte excessive au fournisseur du service de transport.

Dans chaque cas, l'accommodement raisonnable varie dans une certaine mesure selon les circonstances et dépend d'un équilibre entre les intérêts des personnes ayant une déficience et ceux des fournisseurs de services.

Simplifier le règlement des différends relatifs à l'accessibilité

En 2008-2009, de nombreux cas d'accessibilité en retard ont été réglés, ce qui a aidé l'Office à se rapprocher de ses objectifs de rendement en ce qui a trait au règlement des différends relatifs à l'accessibilité. L'Office est en bonne voie d'atteindre ses objectifs.

Cela étant dit, les questions soulevées dans les différends relatifs à l'accessibilité sont souvent très complexes et ont des répercussions très diverses pour les intervenants. Cette complexité, associée aux analyses approfondies qu'elle requiert, peut avoir une incidence importante sur le temps requis pour rendre des décisions justes et raisonnables.

Objectif de rendement à atteindre d'ici 2011

50 % des différends relatifs à l'accessibilité réglés de manière formelle dans les 120 jours

Pour être en mesure d'établir un point de référence normalisé pour la mesure du rendement de l'Office, un certain nombre de cas ayant accumulé du retard, principalement les cas liés aux décisions importantes sur l'accessibilité touchant l'accès à l'oxygène thérapeutique à bord d'aéronefs, de même que les politiques de voyage « une personne, un tarif », n'ont pas été inclus dans le calcul.

Objectif de rendement à atteindre d'ici 2011

79 % des différends relatifs à l'accessibilité réglés de manière informelle dans les 30 jours

Passagers ayant besoin d'oxygène thérapeutique

Le 26 juin 2008, l'Office a publié sa décision finale à propos de 25 plaintes déposées contre Air Canada et une contre WestJet au sujet des possibilités de déplacement des personnes qui ont besoin d'oxygène thérapeutique lorsqu'elles voyagent par avion. Dans la décision, l'Office a conclu que l'oxygène personnel des passagers,

quelle qu'en soit la forme autorisée par la réglementation en matière de sûreté et de sécurité, représente la mesure d'accommodement la plus appropriée.

Lorsque les plaintes ont été déposées en 2005, l'Office a conclu que les politiques des deux transporteurs en matière d'oxygène thérapeutique comportaient des obstacles systémiques aux possibilités de déplacement des voyageurs qui avaient besoin de ce service. En 2007, WestJet a modifié sa politique et ainsi levé cet obstacle.

Bien qu'à l'époque Air Canada interdisait l'oxygène gazeux personnel des passagers, elle fournissait son propre service d'oxygène gazeux aux passagers, moyennant des frais. Depuis, Air Canada a modifié sa politique afin de permettre l'utilisation des concentrateurs d'oxygène portatifs (COP) fournis par les passagers à bord de ses vols intérieurs, transfrontaliers et internationaux.

L'Office a accepté le service d'oxygène gazeux d'Air Canada comme solution de rechange raisonnable à l'oxygène gazeux personnel des passagers pour les vols intérieurs, sous réserve que des mesures correctives soient prises, notamment :

- que le service d'oxygène gazeux soit fourni gratuitement;
- qu'un service d'oxygène ininterrompu soit fourni, c.-à-d., avant l'embarquement, pendant les correspondances et à l'arrivée à destination.

Une conformité totale est attendue pour le 26 juin 2009.

Application de jugements antérieurs

Au cours de l'exercice 2008-2009, des progrès ont été réalisés dans l'application des décisions rendues par l'Office au cours d'années antérieures. VIA Rail Canada a fait des progrès importants en vue de corriger les problèmes d'accessibilité de ses voitures Renaissance.

VIA va soumettre à l'approbation de l'Office des plans de conception détaillés et un calendrier de mise en œuvre en septembre 2009.

« Nous apprécions vraiment la relation que nous avons établie sur une base permanente avec le personnel de l'Office. Son empressement à fournir des conseils informels et des avis d'expert nous est très précieux. »

– Paul Côté, Président et chef de la direction, VIA Rail Canada

L'Office a aussi donné suite à une décision antérieure dans laquelle elle ordonnait à OC Transpo – un service de transport en commun exploité à Ottawa et à Gatineau – de veiller à ce que ses conducteurs annoncent à voix haute les arrêts d'autobus à l'intention des personnes ayant une déficience visuelle et à ce qu'elle mette en œuvre des mesures correctives dans un délai raisonnable.

L'Office a rejeté la demande d'OC Transpo qui souhaitait un prolongement du délai pour la mise en œuvre des mesures correctives et pour avoir le temps d'acheter et d'installer un système automatisé d'annonce des arrêts. Le 11 mars 2009, la société de transport s'est vu ordonner de se conformer au jugement dans les 20 jours.

La mise en œuvre d'une politique « une personne, un tarif » a été réalisée par Air Canada, Jazz Air et WestJet tel que prévu, le 10 janvier 2008. Ces transporteurs ont maintenant adopté une politique « une personne, un tarif » pour les personnes ayant une déficience grave qui voyagent par avion au Canada.

La décision énonce que les compagnies aériennes ne peuvent exiger des personnes ayant une déficience qu'elles paient plus d'un tarif si :

- elles sont accompagnées par un préposé aux soins qui veille à leurs besoins personnels et à leur sécurité en cours de vol comme l'exigent les tarifs intérieurs des transporteurs;
- elles nécessitent un siège supplémentaire pour elles-mêmes, y compris celles qui sont reconnues comme ayant une déficience fonctionnelle en raison de leur obésité relativement aux voyages par avion.

Règlement des différends relatifs au transport aérien

Chaque année, l'Office reçoit un grand nombre de plaintes de voyageurs aériens relativement à des problèmes éprouvés avec les transporteurs aériens qui offrent des services publics à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada.

L'Office peut traiter les plaintes portant sur des sujets tels que :

- Bagages (p. ex. dommages, retards, excédent, responsabilité, perte, restrictions de taille, vol);
- Perturbations des vols (p. ex. annulation, correspondance manquée, horaires révisés);
- Billets et réservations (p. ex. perte, remboursement, restrictions, disponibilité des sièges, annulation);
- Refus d'embarquement (p. ex. incapacité de prendre le vol en raison d'une survente);
- Refus de transporter (p. ex. enregistrement tardif, reconfirmation, documents de voyage);
- Tarifs de transport des passagers et frais;
- Marchandises (p. ex. transport d'animaux, marchandises retardées, endommagées ou perdues);
- Programmes pour grands voyageurs administrés par les transporteurs aériens (p. ex. Aadvantage, World Perk ou Skymiles, sauf les programmes de fidélisation comme Aéroplan et Air Miles).

En 2008-2009, l'Office a reçu 901 nouvelles plaintes relatives au transport aérien. Il a également traité 1209 plaintes, dont certaines avaient été déposées l'année précédente.

676 de ces plaintes ont été réglées par le biais du processus informel d'enquête de l'Office.

De ce nombre,

- 6 ne relevaient pas du mandat de l'Office;
- 54 ont été retirées ou rejetées;
- 607 ont été réglées par le biais du processus de facilitation;
- 9 ont été renvoyées au processus formel de règlement de différends de l'Office.

121 cas sont toujours en cours de facilitation à la fin de l'exercice.

De plus,

- 1 différend sur le transport aérien a été réglé par médiation;
- 23 différends ont été réglés au moyen du processus formel de règlement quasi judiciaire des différends;
- 14 différends sont toujours en traitement par le biais du processus formel de règlement quasi judiciaires des différends à la fin de l'exercice.

Faciliter le règlement des plaintes relatives au transport aérien

Les plaintes sont évaluées en fonction des tarifs – les conditions de service publiées du transporteur, soit tous les prix, taux et frais – mais aussi selon les règles du droit canadien et des conventions internationales.

Lorsqu'il s'avère que le transporteur aérien n'a pas respecté ses obligations, le personnel affecté aux plaintes communique avec ce dernier et tente, au moyen d'un processus informel, de régler la plainte aux termes de ces obligations.

L'Office n'a pas compétence dans les questions de sécurité, lesquelles sont transmises à Transports Canada. L'Office n'a pas non plus le mandat de traiter les plaintes relatives à la qualité des services des transporteurs aériens, comme l'attitude du personnel des compagnies aériennes. Ces questions sont dorénavant régies uniquement par la direction de la compagnie aérienne.

L'Office a néanmoins encore l'obligation de faire rapport sur le nombre et la nature de toutes les plaintes qu'il a reçues par l'entremise de son Programme des plaintes relatives au transport aérien.

Au cours de 2008-2009, l'Office a reçu 891 nouvelles plaintes relatives au transport aérien pour résolution par facilitation, comparativement à 954 en 2007-2008.

- 319 plaintes soumises au personnel de l'Office sans d'abord avoir été soumises au transporteur ont été renvoyées à celui-ci et au plaignant pour qu'ils parviennent à un règlement;

Des statistiques sur les plaintes relatives au transport aérien sont présentées au www.otc.gc.ca/fra/statistiques-plaintes.

L'Office a revu sa façon d'obtenir et de mesurer la rétroaction des clients à propos du processus facilité de plaintes relatives au transport aérien. Cette nouvelle façon de faire sera mise en œuvre au début de 2009-2010.

- 572 plaintes ont été déposées par des particuliers qui ont tenté de régler leur différend avec le transporteur et qui ont été insatisfaits du résultat.

L'Office a réglé 676 plaintes au moyen de son processus informel de règlement des différends par rapport à 683 en 2007-2008. La légère diminution du nombre de plaintes traitées est en partie attribuable à l'interruption des activités de Zoom Airlines, et à l'augmentation du nombre de plaintes réglées par voie informelle entre les voyageurs et les transporteurs, avant de s'adresser à l'Office.

Renseignements à l'intention des voyageurs en détresse

Lorsque Zoom Airlines a subitement cessé ses activités à l'été 2008, de nombreux voyageurs en détresse se sont tournés vers l'Office. Celui-ci ne pouvait offrir une assistance directe, mais a immédiatement publié un avis d'urgence sur son site Web et fourni des renseignements détaillés par l'entremise de son centre d'appels pour informer les passagers. Les demandes de renseignements par courriel et par téléphone ont été dirigées vers les personnes compétentes.

Tendances en matière de facilitation des plaintes sur le transport aérien

Transporteurs aériens canadiens

Quatre cent trente-quatre plaintes visant huit transporteurs canadiens ont fait l'objet d'une enquête, par rapport à 412 en 2007-2008 et 432 en 2006-2007. La plupart des plaintes portaient sur des grands transporteurs du Canada, et les transporteurs de moindre importance représentaient 9 % de l'ensemble des plaintes.

L'année dernière, davantage de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête visaient Air Canada et son partenaire régional Jazz Air, mais le nombre de plaintes visant la plupart des autres transporteurs est demeuré relativement stable. Moins de plaintes ont été reçues à propos de Zoom Airlines, qui a cessé ses activités en août 2008.

La majeure partie des plaintes relatives au transport aérien reçues à l'Office à propos de transporteurs aériens canadiens portaient sur la perturbation des vols, la qualité du service et les bagages.

Transporteurs aériens étrangers

Au cours de l'année 2008-2009, on a enregistré une nette augmentation du nombre de plaintes déposées contre des transporteurs américains – 48 par rapport à 29 en 2007-2008 – et une baisse importante du nombre de plaintes visant des transporteurs aériens de l'Union européenne – 69 par rapport à 112 l'année dernière.

Ces variations sont en partie attribuables à l'augmentation du nombre de plaintes enregistrées contre des transporteurs américains comme United et Northwest Airlines, ainsi qu'à la réduction du nombre de plaintes contre des transporteurs étrangers comme British Airways. Il convient aussi de noter la réduction importante du nombre de plaintes visant le transporteur Globespan à sa deuxième année d'exploitation – trois comparativement à 21 en 2007-2008.

Catégories de plaintes

La qualité du service demeure une préoccupation des voyageurs aériens – bien que l'examen des plaintes sur ces questions ne relève pas du mandat de l'Office. Toutefois, les questions les plus souvent soulevées dans les plaintes reçues en 2008-2009 ne relèvent plus de cette catégorie, qui est passée au deuxième rang. Ce sont les difficultés associées à la perturbation des vols qui viennent au premier rang.

Les problèmes les plus souvent soulevés dans les plaintes portées à l'attention de l'Office en 2008-2009 avaient trait à la perturbation des vols. Ces problèmes ont été soulevés à 332 reprises, alors que les problèmes concernant des bagages retardés, perdus ou endommagés, et d'autres préoccupations concernant les bagages, ont été mentionnés 313 fois dans les plaintes.

Règlement des différends relatifs au transport aérien par le processus formel quasi judiciaire

En 2008-2009, l'Office a rendu 23 décisions par le processus formel quasi judiciaire.

De ce nombre,

- 19 avaient trait à des allégations selon lesquelles le transporteur n'avait pas respecté son tarif;
- 4 avaient trait à des allégations selon lesquelles les dispositions du tarif du transporteur étaient déraisonnables.

L'Office, par son processus formel de règlement des différends, mène des enquêtes lorsque des personnes ou des expéditeurs croient qu'un transporteur n'a pas appliqué son tarif ou s'ils sont d'avis que les dispositions de celui-ci sont déraisonnables ou injustement discriminatoires.

Les paragraphes suivants présentent les faits saillants de ces décisions de l'Office.

Le programme « J'y serai » jugé juste et raisonnable

En novembre 2008, l'Office a statué sur le programme « J'y serai » d'Air Canada, à la suite d'une plainte voulant que le programme désavantage les passagers qui choisissent de ne pas y souscrire. Le plaignant alléguait que le programme « J'y serai » permet à Air Canada de facturer des

De plus amples renseignements sur les décisions de l'Office sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/decisions.

services qui devraient normalement relever de ses obligations en cas d'interruption du vol.

L'Office a conclu que le plaignant n'avait pas fourni de preuve probante afin d'appuyer ses allégations. Cependant, l'Office a ordonné à Air Canada de veiller à ce que ses règles indiquent clairement qu'en cas d'interruption d'un vol, les passagers ayant souscrit au programme et ceux qui n'y ont pas souscrit auront le même accès aux centres d'appels et aux agents du service à la clientèle afin de faire des changements de réservation pour les prochains vols disponibles. En pareil cas, l'Office doit être convaincu que le lancement d'un programme comme « J'y serai » ne porte pas préjudice aux droits des passagers qui choisissent de ne pas payer pour le service.

Responsabilités pour la perte d'articles acceptés à titre de bagages enregistrés

L'Office a reçu une plainte selon laquelle Air Canada avait refusé d'indemniser un passager pour la perte de certains articles qui se trouvaient dans ses bagages en faisant valoir qu'elle était exemptée de cette responsabilité aux termes de son tarif.

L'Office a déterminé qu'en vertu de la *Convention de Montréal*, dans le cas d'un transport international, si le transporteur accepte de transporter des bagages enregistrés, il assume la responsabilité de la perte des bagages ou des dommages à ceux-ci pendant qu'ils sont sous sa garde et son contrôle. Le transporteur n'est pas responsable des dommages résultant de la qualité ou d'une défectuosité inhérente du bagage.

L'Office a donc ordonné à Air Canada d'indemniser le plaignant. L'Office a aussi enjoint à Air Canada de réviser son tarif de manière à ce que les dispositions en matière de responsabilité à l'égard des bagages enregistrés soient conformes à la *Convention de Montréal*.

Équilibre entre les préoccupations de sécurité et le droit à la protection de la vie privée

À la suite d'une plainte concernant le refus de Lufthansa de transporter une passagère jusqu'à ce qu'elle présente un certificat médical attestant qu'elle est apte à voyager, l'Office a déterminé que le tarif de Lufthansa n'établissait pas clairement sa politique à l'égard du transport des femmes enceintes.

La politique de Lufthansa sous-entendait que les passagères enceintes devaient présenter un certificat médical dans les 72 heures précédant le vol à défaut de quoi elles risquaient de se voir refuser l'embarquement. L'Office a déterminé que cette politique portait indûment atteinte à la vie privée des passagères enceintes, que Lufthansa n'avait pas correctement appliqué les conditions prévues dans son tarif et que celui-ci devrait être modifié de manière à refléter adéquatement la politique du transporteur en ce qui a trait au transport des passagères enceintes.

L'Office a ordonné à Lufthansa de veiller à ce que son tarif prévoie un équilibre raisonnable entre les préoccupations de sécurité légitimes du transporteur et le droit à la protection de la vie privée des passagères enceintes.

Règlement des différends relatifs au transport ferroviaire

Le règlement des différends entre les compagnies de chemin de fer et d'autres parties ou entre deux compagnies de chemin de fer est au nombre des responsabilités de l'Office.

Dans la plupart des cas, les compagnies de chemin de fer et d'autres parties peuvent négocier elles-mêmes des ententes. Lorsque les négociations échouent, plusieurs modes de règlement des différends s'offrent à elles, allant de la facilitation au processus quasi judiciaire formel.

L'Office fait enquête sur les plaintes et les demandes portant sur les sujets suivants :

- Bruit et vibrations ferroviaires;
- Construction de lignes de chemin de fer, de franchissements routiers, de franchissements par desserte et de passages privés;
- Transfert et cessation d'exploitation de lignes de chemin de fer;
- Interconnexion;
- Droits de circulation et usage commun des voies;
- Niveau de service;
- Services publics de transport de passagers;
- Frais accessoires, comme les suppléments carburant.

En 2008-2009, l'Office a réglé 50 différends relatifs au transport ferroviaire.

De ce nombre,

- 15 ont été réglés par facilitation;
- 15 ont été réglés par médiation;
- 20 ont été réglés par le processus formel de règlement quasi judiciaire des différends.

En outre, l'Office a déterminé trois différends recevables pour l'arbitrage.

Bruit et vibrations ferroviaires

En octobre 2008, après des consultations poussées, l'Office a publié ses *Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires*. Ces lignes directrices ont été élaborées pour aider les personnes, les municipalités, les compagnies de chemin de fer et d'autres parties à régler ces types de différends. On y traite notamment :

- des mesures de collaboration qui doivent être utilisées par les parties avant que l'Office puisse entreprendre une enquête relativement à une plainte;
- des éléments dont l'Office tiendra compte pour déterminer si une compagnie de chemin de fer a limité le bruit ou les vibrations à un niveau raisonnable;
- de la marche à suivre pour déposer une plainte, des renseignements qui doivent l'accompagner ainsi que du processus qui doit être suivi.

De plus amples renseignements sur le règlement des différends relatifs au transport ferroviaire sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/differends-ferro.

Les lignes directrices invitent les parties à un différend portant sur le bruit ou les vibrations ferroviaires à engager un dialogue utile afin d'examiner les solutions disponibles de manière constructive avant de déposer une plainte officielle à l'Office. Un nouveau comité consultatif technique fournira une expertise à l'Office sur une base permanente.

En 2008-2009, l'Office a reçu huit nouvelles plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires, et a réglé sept autres plaintes.

De ce nombre,

- 6 plaintes ont été réglées par médiation;
- 1 plainte a été rejetée après avoir fait l'objet du processus formel de règlement quasi judiciaire des différends.

Construction de lignes de chemin de fer

En 2008-2009, l'Office a participé à huit processus d'évaluation environnementale en cours concernant des projets de construction de lignes de chemin de fer, d'un océan à l'autre. Vingt-trois autres processus d'évaluation environnementale pour des projets comme les franchissements routiers et par desserte ont requis la participation de l'Office.

Après une évaluation des répercussions environnementales des projets en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, l'Office a approuvé la construction de deux nouvelles lignes de chemin de fer, toutes deux situées dans le centre industriel de l'Alberta. L'Office a approuvé la construction d'un embranchement afin de desservir les installations de traitement de Petro-Canada à Fort Hills. L'Office a rendu une ordonnance d'interdiction à CN pour des activités ferroviaires à son installation de transbordement dans sa gare de Scotford, où la construction

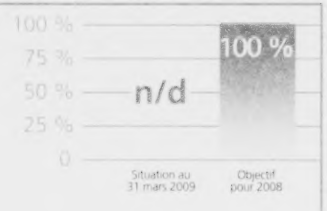
« [Les lignes directrices] sont un premier pas important, et nous allons surveiller leur application en situation réelle au cours des trois prochaines années. [L'Office] souhaite que le processus débouche sur une solution satisfaisante pour toutes les parties. »

Jen Sheremeta,
Fédération canadienne des municipalités

d'une ligne de chemin de fer avait commencé sans la réalisation d'une évaluation environnementale et sans l'approbation préalable de l'Office. Une fois que des mesures d'atténuation ont été mises en place, la construction a été approuvée, et la poursuite des activités a été autorisée.

Objectif de rendement
à atteindre d'ici 2008

100 % de conformité aux conditions d'atténuation prescrites visant à réduire les impacts environnementaux, économiques et sociaux des projets de construction de chemins de fer



Situation au 31 mars 2009 : aucune demande pour des projets exigeant des conditions d'atténuation n'a été reçue en 2008-2009

Franchissements ferroviaires

En 2008-2009, l'Office a traité 127 ententes déposées par des parties qui avaient mené avec succès leurs propres négociations relativement à des franchissements ferroviaires. Ces ententes sont devenues des arrêtés de l'Office. Lorsqu'aucune entente ne pouvait être conclue, les parties ont souvent fait appel à l'Office pour les aider à obtenir un règlement juste et équitable.

L'Office a rendu des décisions par le biais de son processus formel quasi judiciaire de règlement des différends concernant 12 franchissements, et réglé 14 autres cas par le processus de facilitation ou de médiation. De plus, quatre cas ont été réglés à l'interne ou retirés.

De ce nombre,

- 23 se rapportaient à des franchissements privés ou routiers;
- 7 se rapportaient à des franchissements par desserte.

Demandes se rapportant à des modifications législatives récentes

L'article 120.1 de la *Loi sur les transports au Canada* vise à protéger les expéditeurs contre des frais ou des conditions déraisonnables. En vertu de cette nouvelle disposition, Peace River Coal, un expéditeur, a fait valoir à l'Office qu'on lui imposait un supplément carburant déraisonnable. Toutefois, comme il exerce ses activités aux termes d'un contrat confidentiel avec un chemin de fer, la demande a été rejetée.

Une plainte sur le niveau de service présentée à l'Office par la Central Alberta Transloading Terminal Limited, en plus d'une demande en vertu de l'article 120.1, ont été entendues à la fin de l'exercice.

Des statistiques sur l'infrastructure et la construction ferroviaires sont présentées au www.otc.gc.ca/fra/statistiques-ferro.

Par ailleurs, en vertu d'une nouvelle disposition sur le règlement des différends touchant les sociétés de transport publiques, VIA Rail Canada et Hudson Bay Railway ont demandé à l'Office de déterminer le taux que VIA doit payer pour utiliser l'infrastructure d'Hudson Bay Railway.

Plaintes des expéditeurs et déterminations

Les expéditeurs qui utilisent les chemins de fer pour transporter le grain de l'Ouest et d'autres marchandises demandent de plus en plus souvent à l'Office de régler des différends en matière d'expédition. L'Office a reçu six nouvelles plaintes touchant le niveau de service portés par des expéditeurs en 2007-2008 et quatre en 2008-2009, par rapport à une seule en 2006-2007.

En 2008-2009, on a porté à l'attention de l'Office 36 % de plus de différends et de demandes touchant les expéditeurs qu'en 2007-2008. L'Office a reçu :

- 4 nouvelles plaintes touchant le niveau de service portées par des expéditeurs contre des chemins de fer;
- 3 demandes d'interconnexion ou d'agrandissement des limites d'interconnexion;
- 1 demande de précisions sur l'application de certains articles de la *Loi sur les transports au Canada* portant sur les droits de circulation;
- 1 demande pour la production d'un tarif ferroviaire;
- 1 demande par un fournisseur de services de transport public de passagers visant l'établissement de taux pour l'utilisation d'une ligne de chemin de fer;
- 2 demandes d'examen du caractère raisonnable des conditions imposées par un chemin de fer.

Niveau de service

Le 25 septembre 2008, l'Office a statué sur des plaintes déposées par six expéditeurs voulant que CN n'offrait pas un niveau de service adéquat et raisonnable pour le transport du grain de l'Ouest au cours de la campagne agricole 2007-2008.

L'Office a jugé pertinent d'établir un point de repère axé sur le rendement afin de déterminer si CN respectait les niveaux de services requis. Le point de repère précise un résultat requis, mais laisse au fournisseur de services le soin de choisir les moyens de l'atteindre.

Le point de repère de l'Office a permis de déterminer que CN a respecté ses obligations envers la Commission canadienne du blé et le Providence Grain Group Inc., mais qu'il offrait un niveau de service inadéquat à quatre plus petites entreprises de transport de grain. L'Office a ordonné à CN d'assurer immédiatement un niveau de service à ces quatre expéditeurs comme établi dans le point de repère. La Commission canadienne du blé s'est vu accorder l'autorisation d'en appeler de la décision de l'Office devant la Cour d'appel fédérale.

Différends relatifs à l'interconnexion

CN a demandé à l'Office de régler un différend relatif à l'interconnexion avec la compagnie de chemin de fer américaine BNSF. L'interconnexion permet le transfert de trafic des lignes d'une compagnie de chemin de fer à une autre selon les taux prescrits par l'Office.

CN a fait valoir que certains de ses mouvements de voitures de la BNSF ne constituaient pas une interconnexion au sens de la *Loi sur les transports au Canada*, et qu'ils devraient donc faire l'objet de discussions commerciales. En outre, BNSF et CN ne s'entendent pas sur ce qui constitue un lieu de correspondance, défini aux termes de la Loi comme étant le lieu où il y a une interconnexion conformément aux règlements d'application.

Pour décider si les activités ferroviaires entre BNSF et CN constituent une interconnexion, l'Office a appliqué une interprétation large de ce qui constitue un « lieu », car une interprétation stricte éliminerait de nombreux points de correspondance et limiterait la concurrence. CN a demandé l'autorisation d'en appeler de la décision de l'Office devant la Cour d'appel fédérale.

De plus amples renseignements sur le règlement des différends relatifs au transport maritime sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/differends-maritimes.

Règlement des différends relatifs au transport maritime

Les différends relatifs au transport maritime peuvent porter sur les frais d'utilisation aux ports, les frais pour des services de pilotage ou des demandes relatives au cabotage pour que des navires étrangers ou non dédouanés puissent mener des activités dans les eaux canadiennes.

L'Office examine des plaintes relatives au transport maritime portant sur les questions suivantes :

- différends concernant des demandes de cabotage;
- droits proposés par les administrations de pilotage;
- droits exigés par les administrations portuaires;
- arbitrage des différends touchant les transporteurs qui assurent l'approvisionnement par eau dans le Nord;
- augmentations déraisonnables des droits ou diminutions déraisonnables du service par une conférence maritime.

Droits pour les services de pilotage

En 2008-2009, quatre administrations de pilotage ont publié des propositions d'établissement ou de modification de droits :

- l'Administration de pilotage des Grands Lacs;
- l'Administration de pilotage de l'Atlantique;
- l'Administration de pilotage du Pacifique;
- l'Administration de pilotage des Laurentides.

L'Office n'a pas reçu d'objection à ces modifications de droits.

Droits exigés par les administrations portuaires

Aucune plainte n'a été déposée auprès de l'Office en 2008-2009 concernant les droits établis par les administrations portuaires. Toutefois, en 2008, le projet de loi C-23 – modifiant la *Loi maritime du Canada* – a reçu la sanction royale.

Ce projet de loi a renforcé le cadre d'exploitation des administrations portuaires canadiennes en modifiant l'actuel régime d'emprunt, en prévoyant l'accès à un financement de contribution et en précisant certaines questions liées à la gouvernance.

Réglementation et déterminations **de l'industrie**

Rôle de l'Office en tant qu'organisme de réglementation économique

L'Office supervise la réglementation économique des modes de transport de compétence fédérale en exerçant notamment les activités suivantes :

- délivrance de licences aux transporteurs aériens et ferroviaires et rôle d'autorité canadienne en matière d'aéronautique;
- détermination du caractère juste et raisonnable des conditions de transport aérien;
- approbation du caractère adéquat de la protection des acomptes reçus par les transporteurs aériens;
- établissement des plafonds de revenu des chemins de fer pour le transport du grain de l'Ouest;
- élaboration des cadres financiers et d'établissement des coûts pour certains chemins de fer de compétence fédérale;
- établissement de la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer afin d'en favoriser un transfert ordonné;
- détermination de la disponibilité de navires canadiens adéquats pour fournir des services qu'un résidant du Canada demande à être assurés par des navires étrangers en eaux canadiennes.

La politique nationale des transports du gouvernement du Canada permet au marché de s'auto réglementer, mais reconnaît que la réglementation est nécessaire lorsque les parties ne se livrent pas une concurrence efficace ou qu'il s'agit d'atteindre des objectifs publics.

En 2008-2009, l'Office a rendu environ 2400 décisions discrétionnaires et administratives requises afin de réglementer efficacement le réseau de transport national.

Défi relevé

En ce qui a trait à ses déterminations, le plan stratégique de l'Office a établi un objectif ambitieux : que d'ici 2011, la grande majorité des déterminations soit rendues dans les 120 jours après la réception de tous les renseignements requis. Cet objectif a été atteint plus tôt que prévu.

Objectif de rendement
à atteindre d'ici 2011

95 % des déterminations rendues dans les 120 jours

De plus amples renseignements sur les activités de l'Office en matière de réglementation de l'industrie et de déterminations sont présentés www.otc.gc.ca/fra/industrie.

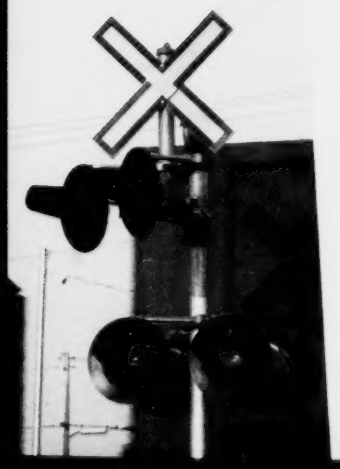
Examen des règlements et des textes réglementaires

L'Office accorde une grande priorité à l'examen et à la mise à jour des règlements et des textes réglementaires, de manière à être davantage proactif et réactif pour adapter son cadre réglementaire aux changements législatifs et stratégiques.

Publication des tarifs en ligne

Plusieurs modifications mineures ont été apportées au *Règlement sur les transports aériens* en 2009 afin de refléter les changements législatifs découlant du projet de loi C-11 – *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada et la Loi sur la sécurité ferroviaire et d'autres lois en conséquence (2007)* – qui a reçu la sanction royale.

Plus particulièrement, des changements ont été apportés afin de refléter la nouvelle exigence qui est faite aux transporteurs aériens qui assurent des services à destination et en provenance du Canada, et qui vendent des services de transport sur leur site Web, d'afficher leurs conditions de transport sur celui-ci. De plus, les exigences en matière d'affichage pour les transporteurs intérieurs et internationaux ont été harmonisées. Le règlement révisé est maintenant en vigueur.



Limite de propriété étrangère

En mars 2009, le projet de loi C-10 – *Loi d'exécution du budget de 2009* – a reçu la sanction royale. Il comportait un nouveau cadre relatif à la définition d'une compagnie sous propriété et contrôle canadiens en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*. Le gouvernement a indiqué son intention de hausser la limite de propriété étrangère à l'égard des transporteurs aériens canadiens de 25 à 49 %, l'augmentation devant être déterminée dans le cadre de négociations sur le transport aérien.

L'Office consultera l'industrie avant d'élaborer un règlement ou des lignes directrices pour la mise en œuvre de cette politique du gouvernement.

Examen du *Règlement sur les transports aériens*

L'Office entreprend aussi un examen général de son *Règlement sur les transports aériens* afin de tenir compte des changements de politiques et des pratiques de l'industrie. Les consultations auprès des parties intéressées sur les modifications proposées devraient débuter vers le milieu de 2009.

Examen de l'interconnexion

Un expéditeur à l'origine ou à la destination d'un trajet peut effectuer une interconnexion avec ses wagons d'un réseau à un autre, et ce, selon les prix prescrits, pourvu que la voie de service de l'expéditeur se trouve à l'intérieur d'un rayon de 30 kilomètres du lieu de correspondance.

Certaines dispositions prévoient également que l'Office peut étendre la zone d'interconnexion au-delà de la limite de 30 kilomètres.

Au 31 mars 2009, l'Office examinait les observations reçues dans le cadre du processus de consultation entourant l'examen du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*. Aux termes de la *Loi sur les transports au Canada*, cet examen doit être réalisé tous les cinq ans. Les changements proposés au chapitre des prix d'interconnexion présentent un intérêt particulier, de même que d'autres questions soulevées par les parties.

Examen du calcul des frais ferroviaires

L'Office établit la *Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes* (CUC) et le *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires* aux fins du calcul des frais ferroviaires des activités réglementées. Les chemins de fer de compétence fédérale utilisent la CUC pour faire rapport sur leurs dépenses et leurs revenus d'exploitation et sur d'autres statistiques. Le règlement sur le calcul des frais précise les éléments et les facteurs à prendre en compte pour le calcul des frais ferroviaires, notamment le calcul du coût en capital et de l'amortissement. Un examen technique exhaustif en deux étapes de la CUC est en cours.

La première étape s'est terminée en février 2009, et la seconde a été lancée officiellement en janvier 2009. L'Office prévoit aussi entreprendre un examen du *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires* en vue de le mettre à jour.

Réglementation du transport aérien

L'Office délivre des licences et des permis d'affrètement aux transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des services publics au Canada, tout en étant chargé d'en faire respecter les exigences. Il participe aussi à la négociation et à la mise en œuvre d'accords aériens internationaux, en plus d'être responsable de l'administration des tarifs internationaux.

L'Office veille aussi au respect de la législation et de la réglementation canadienne en ce qui a trait aux :

- prix des billets;
- taux et frais;
- conditions de transport.

De plus amples renseignements sur la réglementation du secteur du transport aérien sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/transport-aerien.

Délivrance des licences

L'Office délivre aux demandeurs canadiens des licences d'exploitation de services aériens intérieurs et, aux demandeurs canadiens et étrangers, des licences d'exploitation de services internationaux réguliers et à la demande, en partance et à destination du Canada.

L'Office a procédé à 1 038 activités relatives aux licences aériennes au cours de l'année 2008-2009, ce qui comprend les nouvelles demandes de licences, les suspensions, les annulations et les remises en vigueur.

Des statistiques sur la délivrance de licences sont présentées au www.otc.gc.ca/fra/statistiques-licences.

Dans l'exercice des responsabilités susmentionnées, l'Office continuait à maintenir un système de délivrance de licences qui veille à ce que lesservices de transport offerts au public :

- soient détenus par des Canadiens, lorsqu'ils exploitent un service au Canada;
- aient une assurance responsabilité adéquate;
- lorsqu'ils sont Canadiens, rencontrent certains critères financiers;
- détiennent un document d'aviation Canadien délivré par Transports Canada.

Santé financière

En 2008-2009, l'Office a examiné la santé financière de quatre demandeurs canadiens souhaitant offrir des services de transport intérieur ou international au moyen d'aéronefs de plus de 39 sièges. L'Office veillait ainsi à ce que ces demandeurs aient des chances raisonnables de réussir, afin de minimiser les interruptions du service et de protéger les consommateurs. Comme les quatre demandeurs ont

Des 137 demandes de nouvelles licences traitées en 2008-2009 :

- 1 a été rejetée;
- 6 ont été retirées;
- 130 ont donné lieu à la délivrance d'une licence.

De ce nombre,

- 9 ont été délivrées à quatre demandeurs canadiens aux fins de l'exploitation de services aériens internationaux réguliers assurés au moyen de gros aéronefs entre le Canada et un autre pays :

Transporteurs canadiens	Nouvelles licences délivrées pour des services entre le Canada et...
Air Canada	Luxembourg, Israël, Portugal, Arabie saoudite
Air Transat	Panama
WestJet	Barbade
Sunwing Airlines	Antigua et Barbuda, Barbade, Mexique

Objectif de rendement à atteindre d'ici 2008

100 % des renouvellements des certificats d'assurance des transporteurs aériens examinés

Objectif de rendement à atteindre d'ici 2011

85 % des licences délivrées dans les 14 jours suivant la réception de la demande complète

prouvé qu'ils avaient suffisamment de liquidités pour pouvoir assumer, pendant une période de 90 jours, l'ensemble des coûts de lancement et des frais d'exploitation et frais généraux, l'Office a donné son aval.

Propriété et contrôle canadiens

L'Office a examiné le dossier de 60 demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou exploitaient déjà des services aériens intérieurs ou internationaux. Onze examens ont donné lieu à d'importantes enquêtes en raison de la complexité de la structure du capital social de la compagnie, ou de la présence d'actionnaires minoritaires ou d'associés non canadiens susceptibles de contrôler le demandeur.

Après vérification que les compagnies étaient de propriété et de contrôle canadiens, qu'elles étaient constituées au Canada, et qu'au moins 75 % de leurs actions assorties d'un droit de vote étaient détenues et contrôlées par des Canadiens, l'Office a approuvé 74 demandes. Une a été rejetée, car le demandeur n'allait plus être contrôlé de fait par des Canadiens.

L'Office a adopté des normes de service pour ses activités de délivrance de licences aériennes afin de mieux répondre à l'évolution rapide de l'industrie aérienne tout en s'acquittant de ses responsabilités en matière de réglementation.

Objectif de rendement

à atteindre d'ici 2008

100 % des arrêtés ordonnant la suspension d'une licence de transport aérien délivrés dans les 48 heures suivant un avis de suspension ou d'annulation du permis d'exploitation aérienne, ou un avis selon lequel l'assurance n'est plus valide

Affrètements

Un voyagiste peut passer un contrat avec un transporteur aérien pour une partie ou l'ensemble des sièges passagers d'un avion. Cette activité est appelée affrètement. Le voyagiste vend ensuite ces sièges au public, habituellement par l'entremise d'un agent de voyages.

Le système de délivrance de permis d'exploitation pour des services d'affrètement internationaux assure la protection des acomptes reçus par les compagnies aériennes pour des vols internationaux d'affrètement de passagers en partance du Canada. Cette protection est assurée par une lettre de crédit ou d'un accord de garantie selon lesquels tous les paiements anticipés versés par les voyagistes et les affréteurs doivent être remboursés immédiatement si le transporteur n'effectue pas les vols prévus.

Des renseignements sur les activités de l'Office en matière de licences de transport aérien, y compris un outil de recherche de licences de transporteurs, sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/licences.

En 2008-2009, l'Office a délivré 1215 permis d'affrètement, ce qui correspond essentiellement à son objectif de rendement.

Objectif de rendement
à atteindre d'ici 2008

92 % des permis d'affrètement délivrés dans les 30 jours

Il arrive parfois qu'on demande à un transporteur d'effectuer un vol affrété dans un court délai entre le Canada et un autre pays. Comme l'Office doit d'abord autoriser un tel vol avant qu'il n'ait lieu, il offre un service téléphonique d'urgence 24 heures sur 24 pour les demandes faites en dehors des heures de bureau.

L'Office vise d'abord à sensibiliser les transporteurs à leurs nouvelles responsabilités. Toutefois, ceux qui ne respecteront pas les exigences en matière d'affichage pourraient se voir imposer une amende.

Tarifs

Essentiellement, un tarif est le « contrat » qui lie le client et le transporteur. Le tarif contient les prix, les taux, les frais et les conditions de transport publiés applicables aux services d'un transporteur aérien. Un billet constitue une preuve qu'un contrat de transport existe entre le transporteur et le client, et ne contient que quelques-uns des renseignements consignés au tarif. Peu de consommateurs sont toutefois au courant de ce fait.

Accroître la sensibilisation des consommateurs

En 2008-2009, le gouvernement du Canada a présenté la stratégie « Droits des voyageurs aériens Canada » qui visait à accroître la protection des consommateurs en sensibilisant ceux-ci à leurs droits. Cette initiative faisait suite à des changements législatifs et réglementaires apportés au cours des dernières années en vertu desquels tous les transporteurs aériens, tant intérieurs qu'internationaux, doivent maintenant mettre un exemplaire de leur tarif à la disposition du public sur demande.

À la suite d'un règlement élaboré par l'Office, les transporteurs canadiens et internationaux qui exercent des activités au Canada et qui vendent des services de transport sur leur site Web sont maintenant tenus d'afficher leurs conditions de transport en ligne.

Les transporteurs aériens doivent maintenant afficher un avis à chacun de leurs bureaux – notamment aux comptoirs des aéroports et aux zones de dépôt des bagages – indiquant que le public peut prendre connaissance de leur tarif. De plus, ces mêmes changements réglementaires ont aussi eu pour effet d'harmoniser les exigences en matière d'affichage pour les transporteurs intérieurs et internationaux.

Après des consultations entre les transporteurs et les aéroports, l'Office a élaboré un texte recommandé répondant à tous les critères législatifs. Une affiche générale a été produite en appui d'une promotion active auprès des transporteurs dans le but de favoriser une approche plus uniforme. Les transporteurs aériens peuvent télécharger l'affiche sur le site Web de l'Office.

Simplification du tarif

Le tarif est un document complexe qui comprend des dizaines voire des centaines de pages exposant les prix, les taux, les frais et les conditions de transport. À l'intérieur de certaines limites, les transporteurs aériens peuvent fixer leurs propres prix et modalités de service qui figureront dans leur tarif.

L'Office s'est engagé à aider les transporteurs canadiens à mieux communiquer leurs conditions de transport, notamment en utilisant un langage clair.

Afin de répondre aux préoccupations concernant le manque de clarté et d'exhaustivité des tarifs, l'Office a créé des « tarifs modèles » qui établissent clairement le format et le ton à utiliser – et qui soulignent l'importance de faire en sorte que les conditions de transport puissent être comprises des Canadiens.

En 2009, pour encourager les transporteurs aériens à simplifier les conditions de leur tarif, l'Office a entrepris la rédaction de pratiques exemplaires relativement aux dispositions des tarifs.

Ces pratiques exemplaires vont porter sur plusieurs éléments, notamment :

- le refus d'embarquement;
- les horaires;
- les retards;
- les annulations;
- le refus de transporter.

Accords bilatéraux de transport aérien

Cette année, l'Office a continué d'administrer les tarifs aériens internationaux afin d'assurer que les accords bilatéraux sont mis en œuvre de façon adéquate et qu'ils respectent les intérêts de toutes les parties.

En 2008-2009,

114 décisions et arrêtés relativement aux accords et arrangements bilatéraux de transport aérien ont été rendus.

De ce nombre,

76 touchaient le partage de codes de vol;

38 concernaient des demandes d'autorisation extrabilatérales.

Au cours de 2008-2009, l'Office a fait partie de l'équipe du gouvernement canadien engagée dans la négociation historique d'un accord général sur les services aériens entre le Canada et les 27 États membres de l'Union européenne. Le Conseil des ministres des Transports de l'UE a approuvé l'accord le 30 mars 2009, et on s'attend à ce que celui-ci soit mis en œuvre au cours de la première moitié de 2009-2010. De plus, l'Office a participé

à la négociation d'un accord de type « ciel ouvert » avec la République dominicaine, de même qu'à la négociation de nouveaux accords ou d'accords élargis avec les Philippines et le Panama.

Les accords de type « ciel ouvert » avec d'autres pays permettent à un nombre illimité de transporteurs aériens du Canada et du pays partenaire d'exploiter des services aériens réguliers de passagers ou tout-cargo aussi souvent que désiré, en provenance et à destination de l'un ou l'autre des pays.

L'Office peut aussi autoriser des transporteurs aériens étrangers à utiliser certains aéroports pour le transbordement du fret aérien international même si ces droits ne sont pas prévus dans des accords bilatéraux de transport aérien du Canada. En 2008, le ministre des Transports a déterminé les aéroports suivants pour le transbordement du fret aérien international à destination et en provenance de points situés à l'extérieur du territoire du Canada :

- aéroport international Pearson de Toronto (juillet 2008)
- aéroport international Stanfield d'Halifax (juillet 2008)
- aéroport de Prince George (juillet 2008)
- aéroport international de London (décembre 2008)

De plus amples renseignements sur le rôle de l'Office dans les relations bilatérales sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/accords-bilateraux.

Réglementation du transport ferroviaire

L'Office établit les prix d'interconnexion réglementés des chemins de fer ainsi que le plafond de revenu que génère le transport du grain de l'Ouest. De plus, il traite les demandes de certificats d'aptitude en vue de la construction et de l'exploitation de chemins de fer, et l'approbation de la construction de lignes de chemin de fer.

Plafonds de revenu provenant du transport du grain de l'Ouest

L'Office établit les plafonds de revenu s'appliquant aux revenus de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et de la Compagnie du chemin de fer Canadien Pacifique (CP) et provenant du transport du grain depuis les Prairies jusqu'aux terminaux de Vancouver, de Prince Rupert, de Thunder Bay et de Churchill.

Dans sa détermination du revenu admissible maximal (ou plafond de revenu) pour CN et CP, l'Office protège les expéditeurs de grain et les agriculteurs, tout en permettant aux deux chemins de fer de maintenir des entreprises profitables. L'Office a deux responsabilités principales en ce qui a trait à l'administration du programme :

- déterminer si CN et CP ont dépassé leurs plafonds de revenu admissible pour la campagne agricole précédente (en décembre de chaque année);

- établir un indice d'inflation annuelle pour les deux chemins de fer pour la campagne agricole à venir (en avril de chaque année).

Le 30 décembre 2008, l'Office a annoncé que les deux chemins de fer avaient dépassé leurs plafonds fixés pour la campagne agricole de 2007-2008 :

- les revenus de CN provenant du transport du grain se sont élevés à 409 267 319 $, soit un dépassement du plafond de 25 961 880 $;
- les revenus de CP provenant des expéditions de grain se sont élevés à 407 440 160 $, soit un dépassement du plafond de 33 806 200 $.

Ces montants sont fondés sur l'indice des prix composite afférent au volume (IPCAV) final de l'Office ajusté en février 2008, conformément à une modification législative. L'ajustement final a fait passer l'IPCAV de 1,1611 à 1,0639 pour la campagne agricole de 2007-2008. Cet ajustement tient compte des coûts réels engagés par CN et CP pour l'entretien des wagons-trémies et réduit les coûts d'entretien historiquement compris dans les plafonds de revenu.

Le 24 novembre 2008, l'appel de CN et de CP devant la Cour d'appel fédérale de la décision de l'Office concernant l'ajustement de l'indice des prix composite afférent au volume a été rejeté avec dépens. Les deux compagnies de chemin de fer ont demandé l'autorisation d'en appeler du jugement de la Cour d'appel fédérale devant la Cour suprême du Canada. L'appel a été rejeté le 23 avril 2009.

Les montants excédentaires, augmentés d'une pénalité de 15 % s'élevant à 3 894 282 $ pour CN et à 5 070 930 $ pour CP, seront versés à la Western Grains Research Foundation, un organisme financé et dirigé par des agriculteurs des Prairies afin de mener des recherches pouvant s'avérer bénéfiques pour ces derniers.

Il s'agit du plus important dépassement enregistré par les compagnies de chemin de fer et de la deuxième fois que ces deux compagnies ont excédé leurs plafonds au cours de la même année.

Certificats d'aptitude

Les certificats d'aptitude sont délivrés lorsque l'Office est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer relevant de sa compétence législative détient une assurance responsabilité civile adéquate.

En 2008-2009, l'Office a délivré un nouveau certificat d'aptitude à 6970184 Canada Ltd., une filiale en propriété exclusive de Great Sandhills Terminal Ltd., qui a acheté de CP l'embranchement McNeill – un chemin de fer d'une longueur de 5,4 milles qui traverse la frontière entre la Saskatchewan et l'Alberta près de Burstall (Saskatchewan).

De plus, l'Office a approuvé cinq variations à l'égard de certificats existants afin de tenir compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, et a procédé à deux annulations.

Une liste des compagnies ferroviaires de compétence fédérale est présentée au www.otc.gc.ca/fra/transport-ferro.

Valeur nette de récupération

Au cours de la cessation d'un service ferroviaire, l'Office peut être appelé à différentes reprises à contribuer au processus en déterminant la valeur nette de récupération des actifs de la ligne de chemin de fer.

En 2008-2009, l'Office a continué d'examiner trois déterminations de la valeur nette de récupération :

- les subdivisions Radville et Bromhead de CP, en Saskatchewan;
- la subdivision CASO de CN et de CP, à St. Thomas (Ontario);
- la subdivision Sarnia de CSX, dans la municipalité de Chatham-Kent (Ontario).

Les municipalités engagées dans les négociations relativement aux subdivisions Radville et Bromhead de CP se sont vu accorder par la Cour d'appel fédérale l'autorisation d'en appeler des décisions provisoires et finales de l'Office. La Cour a aussi accordé à CN l'autorisation d'en appeler de la décision finale de l'Office relativement à la détermination de la valeur nette de récupération de la subdivision Radville. Une décision est attendue en 2009-2010. De plus, l'Office a rejeté la demande de la ville de St. Thomas au sujet de la subdivision CASO de CN et de CP, par suite d'une décision antérieure de la Cour d'appel fédérale qui a statué que le processus de cessation d'exploitation prévu par la loi avait été suivi avant le dépôt de la demande par la Ville de St. Thomas.

Dans une affaire en cours impliquant la subdivision Sarnia de CSX et la municipalité de Chatham-Kent, l'Office a rendu une décision provisoire établissant un précédent. Celui-ci veut que lorsque la preuve soumise par les parties à un différend est insuffisante pour permettre une détermination éclairée de la valeur nette de récupération, l'Office a l'obligation et le pouvoir d'exiger des parties qu'elles fournissent les renseignements nécessaires – comme les évaluations environnementales de l'emplacement, l'évaluation des travaux d'assainissement ou les évaluations foncières effectuées par des professionnels – à leurs frais.

L'Office a aussi conclu qu'il déciderait et tiendrait compte de toute égalisation des coûts pouvant en résulter et qui pourrait se révéler nécessaire dans sa détermination finale de la valeur nette de récupération. Une décision finale est attendue en 2009, après la réalisation des évaluations environnementales.

Réglementation du transport maritime

L'Office applique certains aspects de la *Loi sur le cabotage*, laquelle protège les intérêts des exploitants de navires canadiens ou non dédouanés lors du traitement des demandes visant l'utilisation de navires étrangers au Canada.

Demandes relatives au cabotage

L'Office est chargé de déterminer si des navires canadiens adéquats sont disponibles pour exploiter des services commerciaux ou non dédouanés dans les eaux canadiennes, qui autrement pourraient être assurés par des navires étrangers sur demande d'une personne résidant au Canada.

Une fois que l'Office a déterminé qu'aucun navire canadien adéquat n'est disponible pour offrir le service ou accomplir les activités requises, il incombe au ministre de la Sécurité publique de délivrer la licence.

L'examen en cours des lignes directrices de l'Office sur le cabotage devrait être terminé en 2009-2010. La mise à jour de celles-ci permettra de préciser les attentes de l'Office en ce qui a trait aux demandes relatives au cabotage. Afin de rationaliser le processus, l'Office est à mettre en œuvre un système d'avis relatifs aux demandes en ligne et par courriel, de même qu'une liste de contacts par abonnement.

Grâce à ces nouvelles mesures, l'Office pourra continuer d'assurer un service efficient et d'atteindre son objectif de rendement en ce qui a trait au traitement des demandes relatives au cabotage.

En 2008-2009, l'Office a traité 135 demandes relatives au cabotage.

De ce nombre,

- 114 ont été approuvées en l'absence d'offres d'exploitants canadiens;
- 10 ont été approuvées malgré des offres soumises par des exploitants canadiens;
- 2 ont été rejetées;
- 9 ont été retirées.

Objectif de rendement
à atteindre d'ici 2011

80 % des demandes relatives au cabotage traitées dans les 90 jours (lorsqu'une offre est faite)

Objectif de rendement
à atteindre d'ici 2011

40 jours en moyenne pour rendre une décision discrétionnaire sur une demande relative au cabotage (avec offre)

Des statistiques sur le transport maritime sont présentées au www.otc.gc.ca/fra/statistiques-maritimes.

Application de la loi **et conformité**

Des statistiques sur l'application de la loi sont présentées au www.otc.gc.ca/fra/statistiques-application.

La Division de l'application de la loi administre le Programme des inspections et des enquêtes de l'Office. Ce programme vise la conformité volontaire à la *Loi sur les transports au Canada*, au *Règlement sur les transports aériens* et au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*. L'Office surveille aussi la conformité à ses codes de pratiques volontaires sur les transports accessibles.

Application des dispositions législatives et réglementaires

La Division de l'application de la loi de l'Office mène des inspections et des enquêtes à la grandeur du Canada et peut émettre des avertissements et imposer des amendes. Les agents verbalisateurs de l'Office effectuent des inspections afin d'assurer le respect des exigences législatives et réglementaires. Il s'agit notamment d'inspections périodiques des transporteurs aériens canadiens et des installations de transport, de même que d'enquêtes ciblées.

Dans son plan stratégique 2008-2011, l'Office s'est engagé à continuer d'appliquer des normes rigoureuses en matière d'application de la loi et d'inspections.

En 2008-2009, le personnel d'application de la loi de l'Office a mené 360 inspections.

De ce nombre,

- 89 ont entraîné des avertissements informels;
- 13 ont entraîné des avertissements formels;
- 7 avis d'infraction ont été émis.

Sanctions pécuniaires élargies

La *Loi sur les transports au Canada* renferme des dispositions générales d'application, y compris le pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires lorsqu'un fournisseur de services de transport ou un exploitant de terminal ne se conforme pas à une exigence légale. Toutefois, ces sanctions se limitent actuellement à l'industrie aérienne.

Au cours de l'année à venir, l'Office se penchera sur des propositions de modifications à son règlement qui auraient pour effet d'étendre les pouvoirs des agents verbalisateurs de l'Office à l'imposition de sanctions au secteur. Ceci

Objectif de rendement

Objectif atteint

Respect de la *Loi sur les transports au Canada* et de ses règlements d'application par les titulaires de licences de transport aérien et les personnes assujetties au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, comme démontré par des inspections :

✓ **Conformité à 100 % à l'égard des exigences en matière de détention d'une licence valide, d'une assurance et d'un certificat d'exploitation aérienne d'ici 2008**
Situation au 31 mars 2009 : 100 %

Objectif de rendement
à atteindre d'ici 2008

85 % des déterminations de conformité en matière de transport aérien rendues dans le cadre du programme de vérification périodique dans les 120 jours

leur fournirait un outil supplémentaire pour appliquer efficacement la loi, et plus particulièrement les arrêtés et les décisions se rapportant au secteur ferroviaire.

Mise des tarifs à la disposition des consommateurs

L'Office a pris des mesures de suivi auprès de 45 transporteurs aériens en établissant une date limite pour le respect de la nouvelle exigence législative voulant que tous les transporteurs aériens qui vendent des billets sur leur site Web y affichent aussi leur tarif. Les transporteurs intérieurs sont maintenant totalement conformes. Au cours de l'année à venir, l'Office portera son attention sur les transporteurs internationaux afin d'assurer leur conformité.

Publicité illégale et vente possible de billets

Après une enquête, l'Office a délivré un avertissement formel à Go Travel Direct, suite à la publication d'annonces par celui-ci offrant des vols en partance du Canada à destination de Londres (Royaume-Uni) et de Paris (France), ainsi que la vente éventuelle de ces mêmes vols sans la détention par celui-ci d'une licence en règle. En date de l'avertissement, l'Office n'avait toujours pas reçu de demande d'obtention d'une licence de la part d'un transporteur aérien pour l'exploitation des vols qui ont fait l'objet de publicités par Go Travel Direct. Chaque demande de licence ou de permis d'affrètement doit être examinée par l'Office, et l'on ne peut présumer de leur approbation avant que celle-ci ne soit accordée.

De plus amples renseignements sur les activités d'application de la loi de l'Office sont présentés au www.otc.gc.ca/tra/application-loi.

Exploitation au Canada sans licence

Le personnel chargé de l'application de la loi a appris que Medway Air, un fournisseur de services aériens américain, exerçait des activités au Canada sans détenir une licence de l'Office. Une amende de 34 000 $ lui a été imposée conformément au programme des sanctions administratives pécuniaires. Après avoir été informée des exigences législatives, Medway Air a déposé une demande de certificat canadien d'exploitant aérien étranger de Transports Canada et une licence internationale de service à la demande à l'Office.

L'Office va continuer de surveiller l'application des dispositions du Code de communication, et d'aider les fournisseurs de services à les respecter.

Surveillance de la conformité

Les cinq codes de pratiques volontaires de l'Office sur l'accessibilité et la réglementation touchant le transport des personnes ayant une déficience sont maintenant appuyés d'un nouveau cadre de surveillance visant à favoriser la conformité de l'industrie à ces dispositions. Des campagnes intensives de sensibilisation et d'éducation continuent de faire partie intégrante de ce cadre, car elles contribuent à faire en sorte que les parties connaissent leurs droits et leurs responsabilités en matière d'accessibilité.

Bien que la mise en œuvre des codes de pratiques sur l'accessibilité se fasse sur une base volontaire, des consultations approfondies ont été menées auprès des fournisseurs de services dans l'espoir que ceux-ci se conforment à ces normes.

L'Office a rédigé deux rapports de conformité dans lesquels il examine dans quelle mesure sont respectées les exigences concernant les médias substituts et les systèmes de communication auxiliaires utilisés par les entreprises de transport terrestre, comme énoncées dans le *Code de pratiques : L'Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*.

Ce Code de communication souligne que les transporteurs et les exploitants de gares doivent élaborer et respecter leur propre politique sur les médias substituts, et veiller à ce que l'information ayant trait au déplacement des personnes ayant une déficience soit disponible dans un média qu'elles peuvent utiliser, comme un texte imprimé à gros caractères ou des fichiers électroniques. À la fin de cette année, à une exception près, tous les principaux exploitants de gares et transporteurs avaient mis en œuvre une politique en matière de médias substituts.

Le Code exige aussi que les fournisseurs de services de transport terrestre sous contrat avec les aéroports fournissent des systèmes de communication auxiliaires pour les lignes de renseignements et les réservations, comme une ligne ATS. Cela vise à assurer l'égalité d'accès aux lignes de réservation et de renseignements pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Une enquête a montré que les dispositions du Code relativement au transport terrestre fourni par les entreprises de location de voitures étaient respectées aux 24 principaux aéroports du Canada.

On s'attend aussi à ce que les normes définies dans le *Code de pratiques : Accessibilité des gares de voyageurs* soient appliquées dans toutes les gares à la grandeur du Canada d'ici juin 2009. Les travaux vont bon train afin de rendre les aérogares des aéroports nationaux, les gares ferroviaires et les gares maritimes davantage accessibles pour les personnes ayant une déficience, suivant des normes d'accessibilité minimales qui s'appliqueront à tous les éléments pertinents, du stationnement à la zone d'embarquement.

Évaluation **de la Loi**

La législation et la réglementation constituent des outils clés de la politique publique – ils expriment la volonté du gouvernement et témoignent de l'intérêt public. L'Office s'en inspire aussi pour rendre des décisions qui influent sur la ligne de conduite adoptée par les industries qui sont sous sa compétence. Il importe que la réglementation de l'industrie soit actualisée et qu'elle tienne compte des réalités de l'environnement opérationnel.

À cette fin, dans le cadre de la législation et des cadres stratégiques actuels, l'Office se propose d'examiner et d'actualiser au besoin les règlements, les codes de pratiques et les lignes directrices en vigueur pour faire en sorte qu'ils soient actualisés, pertinents et clairs.

Bien que l'Office partage la responsabilité de l'exécution de diverses lois et des règlements connexes, y compris la *Loi maritime du Canada*, la *Loi sur le pilotage*, la *Loi sur le cabotage* et la *Loi sur la sécurité ferroviaire*, la *Loi sur les transports au Canada* constitue la loi habilitante de l'Office en ce qui a trait à l'application de la politique fédérale sur les transports.

Dans le cadre de son rapport annuel au Parlement, l'Office est tenu, conformément à la *Loi sur les transports au Canada*, d'inclure son « évaluation de l'effet de la présente loi et des difficultés observées dans l'application de celle-ci ».

Des modifications à la *Loi sur les transports au Canada* ont été adoptées par le Parlement en 2007 et 2008. Ces dernières comportent d'importantes orientations pour l'Office ainsi qu'un mandat renforcé et élargi. Le tableau ci-dessous présente le sommaire de l'état d'avancement relativement à l'application de ces modifications par l'Office.

Généralités

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – État d'avancement
Article 36.1 : Médiation	A renforcé le pouvoir de l'Office de soumettre à la médiation les différends liés à des questions relevant de sa compétence, lorsque toutes les parties en litige sont d'accord.	Une trousse d'information traitant des modes alternatifs de règlement des conflits (MARC) offerts par l'Office, y compris la médiation, a été mise à la disposition des clients. En 2008-2009, il y a eu au total 38 demandes de médiation parmi lesquelles : • 22 ont été réglées avec succès; • une a été refusée par l'Office; • 3 ont été retirées; • 4 ont été rejetées par les intimés; • 7 n'ont pas été réglées; • une a été partiellement réglée. Des 22 cas de médiation réussis, 15 avaient trait au transport ferroviaire, un au transport aérien, et six aux transports accessibles. Il appert que la médiation constitue un moyen efficace d'aborder les nouveaux secteurs de responsabilité de l'Office, particulièrement ceux touchant le bruit et les vibrations ferroviaires.
Article 36.2 : Médiation ou arbitrage	A attribué à l'Office le pouvoir de soumettre à la médiation ou à l'arbitrage les différends liés aux parties III ou IV de la Loi qui ne relèvent pas de sa compétence.	Aucune demande n'a été déposée à cet effet.

Transport ferroviaire

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – État d'avancement
Articles 95.1 à 95.4 Bruit et vibrations ferroviaires	A donné à l'Office le pouvoir de régler les plaintes relatives au bruit et aux vibrations attribuables à la construction ou à l'exploitation de chemins de fer et de services ferroviaires voyageurs.	En 2008-2009, l'Office a réglé sept différends concernant le bruit et les vibrations ferroviaires, dont certains avaient été reçus en 2007-2008. De ceux-ci, six ont été réglés au moyen de la médiation. Une plainte a été rejetée au moyen du processus formel de décision. Conformément à la Loi, l'Office a publié des lignes directrices à la suite de consultations exhaustives. Ces lignes directrices portent sur le recours aux mesures collaboratives, avant le dépôt d'une plainte par les parties, et sur les éléments dont l'Office tient compte au moment de régler de telles plaintes. Un comité consultatif technique a aussi été institué afin d'offrir de l'expertise à l'Office en ce qui a trait aux meilleures pratiques relativement aux questions liées au bruit et aux vibrations.
Article 120.1 Plaintes déposées par les expéditeurs	A permis à l'Office, à la suite du dépôt d'une plainte par un expéditeur, de faire une enquête et de changer, s'ils sont jugés déraisonnables, certains frais ou conditions relatifs au transport ou aux services connexes qui pourraient viser plus d'un expéditeur.	Deux plaintes relatives aux frais accessoires ont été déposées, dont l'une était liée à des questions concernant les niveaux de service. Une demande a été rejetée en raison de l'entente contractuelle confidentielle conclue entre les parties. Le second cas était toujours en instance à la fin de l'exercice.

Transport ferroviaire (suite)

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – État d'avancement
Articles 141.1 à 146.5 : Transferts et cessation d'exploitation des lignes de chemin de fer	A élargi les dispositions concernant les transferts de lignes de chemin de fer et la cessation, dans les zones urbaines, de l'exploitation de couloirs ferroviaires qui pourraient être utilisés pour le transport en commun urbain. Par ailleurs, les gouvernements et les sociétés de transport en commun urbain peuvent dorénavant demander à l'Office de déterminer la valeur nette de récupération (VNR) avant d'accepter une offre faite par une compagnie de chemin de fer en vue de l'acquisition d'une ligne de chemin de fer.	En vertu de l'article 146.3 de la Loi, trois demandes relatives à la VNR ont été déposées à l'Office par les gouvernements municipaux en 2007-2008, et des décisions ont été rendues en 2008-2009. Comme l'Office n'était pas habilité, en vertu du paragraphe 146.3(1) de la Loi, à traiter la demande de l'une des municipalités pour la détermination de la VNR, cette demande a été rejetée. La Cour d'appel fédérale a accordé à CP, à la Ville de Bengough et à la Municipalité rurale de Souris Valley n° 7 l'autorisation d'en appeler des déterminations de l'Office relatives à la VNR contenues dans les décisions n° 378-R-2008 (Bengough) et 385-R-2008 (Souris). Aucune demande relative à la VNR n'a été déposée à l'Office en 2008-2009.
Article 152.1 Indemnités pour l'utilisation d'installations ou de services	A élargi le rôle de l'Office pour lui permettre de rendre des décisions dans des dossiers portant notamment sur les indemnités pour l'utilisation d'installations ou de services, dans les cas où des exploitants de services ferroviaires voyageurs publics ne peuvent négocier une entente commerciale avec une compagnie de chemin de fer.	Une demande a été déposée à l'Office. Une décision est prévue en 2009-2010.

Transport ferroviaire (suite)

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – État d'avancement
Article 169.1 :	A permis la suspension d'un processus d'arbitrage de l'offre finale (AOF) si les deux parties consentent à recourir à la médiation.	Aucun processus d'AOF n'a été remplacé par la médiation.
Article 169.2 : Arbitrage de l'offre finale	A offert à des groupes d'expéditeurs des services d'arbitrage de l'offre finale concernant des questions communes à tous les expéditeurs et ayant trait aux prix ou aux conditions de transport de marchandises, lorsque les expéditeurs présentent une offre conjointe.	L'Office n'a reçu aucune demande à cet effet.

Transport aérien

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – État d'avancement
Article 66 Prix des vols intérieurs	A habilité l'Office à considérer toute information ou tout facteur qu'il juge pertinent afin de faire une évaluation complète des allégations de prix déraisonnables sur des routes non concurrentielles et de contraindre un transporteur à produire toute information que l'Office juge pertinente.	Aucune plainte n'a été déposée à ce sujet.

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – État d'avancement
Article 67: Divulgation de l'information sur les tarifs		Les tarifs des transporteurs aériens renferment leurs conditions de transport et constituent des contrats de transport. Ces exigences sont garantes de la transparence des compagnies aériennes et font en sorte que les passagers connaissent leurs droits et obligations. Elles contribueront aussi vraisemblablement à améliorer la gestion des attentes de toutes les parties concernées, ce qui pourrait réduire le nombre de différends et faciliter les voyages.
	A obligé les transporteurs aériens offrant des services intérieurs à apposer à leurs bureaux, y compris les aéroports, dans un endroit bien en vue une affiche indiquant que leur tarif, notamment les conditions de transport, sont à la disposition du public pour consultation.	L'Office travaille sur le dossier de la signalisation de concert avec les transporteurs aériens et les autorités aéroportuaires. Un texte a été fourni pour les affiches, texte qui informe clairement les passagers de l'accessibilité des tarifs pour consultation.
	A exigé des transporteurs aériens offrant des services intérieurs qu'ils affichent leurs conditions de transport sur tout site Web utilisé pour vendre leurs services.	En date du 31 mars 2009, tous les transporteurs offrant des services intérieurs ont affiché leurs conditions sur leurs sites Web.
	A permis à l'Office d'élaborer des règlements exigeant que les titulaires d'une licence ou transporteurs affichent les conditions de transport de leurs services aériens internationaux, sur leur site Web, s'ils l'utilisent pour vendre ces services.	L'Office a réexaminé ses règlements, conformément à ces nouvelles exigences.

Transport aérien (suite)

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – État d'avancement
		La formulation des tarifs est parfois technique et difficile à suivre, ce qui risque de nuire à la compréhension par les consommateurs des conditions liées au transport aérien. Pour faire en sorte que le niveau de langue utilisé par les transporteurs aériens soit accessible aux consommateurs, l'Office élabore actuellement des pratiques exemplaires relatives au niveau de langue des tarifs. Ces dernières feront l'objet d'une consultation auprès de l'industrie dans le but de favoriser l'utilisation d'un langage clair et simple dans les tarifs.
Article 85.1 : Plaintes sur le transport aérien	A intégré le *Programme de règlement des plaintes relatives au transport aérien* aux activités de l'Office, y compris l'exigence de faire rapport au sujet du nombre et de la nature des plaintes reçues, du nom des transporteurs et de toute tendance systémique observée.	L'Office a intégré les plaintes relatives au transport aérien dans ses activités permanentes journalières. En 2008-2009, l'Office a reçu 901 nouvelles plaintes relatives au transport aérien. Il a également traité 1209 plaintes relatives au transport aérien, dont certaines avaient été déposées au cours de l'année précédente. De ces cas, 676 ont été réglés au moyen du processus de facilitation de l'Office. Parmi ces cas, 6 ne relevaient pas de la compétence de l'Office; 54 ont été retirés ou rejetés; 607 ont été réglés; 9 ont été renvoyés au processus formel quasi judiciaire de l'Office. 121 cas étaient toujours en cours à la fin de l'exercice. De plus, un différend touchant le transport aérien a été réglé au moyen de la médiation; 23 au moyen du processus formel quasi judiciaire et 14 étaient toujours en cours du processus formel quasi-judiciaire à la fin de l'exercice.

Transport aérien (suite)

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire - État d'avancement
		Le site Web de l'Office contient maintenant des statistiques actualisées accessibles en tout temps au public canadien à www.otc.gc.ca.
Sous-alinéa 86(1)*h*)(iii) : Indemnité	A autorisé l'Office à modifier les règlements pour obliger les transporteurs internationaux non licenciés à rembourser les frais engagés par un passager lorsqu'ils n'appliquent pas leur tarif.	L'Office a examiné ses règlements en conformité avec ces nouvelles exigences.
Article 86.1 Publicité relative aux prix du transport aérien	Une fois la disposition en vigueur, l'Office devra élaborer des règlements pour veiller à ce que les pratiques publicitaires des compagnies aériennes soient suffisamment transparentes pour permettre aux consommateurs de connaître le prix réel des vols à l'intérieur ou en partance du Canada.	La disposition n'est pas encore en vigueur.

Indice des prix composite afférent au volume (IPCAV)

En plus de ces changements apportés à la Loi, l'article 57 du projet de loi C-11 autorisait l'Office, à la demande du Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités, à effectuer, une seule fois, des ajustements à l'IPCAV de manière à refléter les coûts d'entretien engagés par CN et CP pour les wagons-trémies utilisés dans le transport du grain de l'Ouest.

En 2007-2008, à la demande du ministre, l'Office a entrepris l'unique ajustement permis et a retiré les coûts historiques d'entretien des wagons-trémies enchâssés dans les plafonds de revenu et les a remplacés par les coûts actuels engagés par les compagnies de chemins de fer.

À la suite de consultations tenues auprès de l'industrie et du gouvernement, l'Office a annoncé, le 19 février 2008, l'ajustement final établissant l'indice final à 1,0639 pour la campagne agricole complète de 2007-2008. Étant donné que le transport du grain de l'Ouest pour 2007-2008 avait atteint 26,8 millions de tonnes, ce nouvel indice donnait lieu à une réduction de 69,6 millions de dollars des plafonds de revenu pour 2007-2008, c'est-à-dire environ 2,60 $ la tonne.

CN et CP ont tenté d'en appeler de la décision, mais la Cour d'appel fédérale a rejeté la demande. CN et CP ont ensuite tenté d'interjeter appel de la décision de la Cour d'appel fédérale auprès de la Cour suprême du Canada qui a rejeté l'appel à son tour, le 23 avril 2009.

Suivi constant de l'application de la Loi

Bien que les changements législatifs susmentionnés aient abordé de nombreux problèmes que l'Office a connus dans l'application de la Loi au cours des années, l'Office continue d'assurer le suivi de tous les aspects de l'application de la Loi et, par le fait même, l'administration efficace de sa loi habilitante.

Autorité de traiter les questions systémiques relatives aux conventions internationales

La *Convention de Montréal* est entrée en vigueur en 2003. Elle a depuis été intégrée dans le droit national par le biais de la *Loi sur le transport aérien*. La Convention regroupe et modernise les règles de la *Convention de Varsovie*. Elle s'applique à tout transport international de personnes, de bagages ou de marchandises.

La *Convention de Montréal* établit les limites de responsabilité pour les voyages aller-retour internationaux en provenance du Canada, à l'exception d'un trajet simple en provenance ou à destination d'un pays qui n'a pas ratifié la *Convention de Montréal*. Dans ce cas, la *Convention de Varsovie* s'applique.

L'Office a déterminé qu'un grand éventail de transporteurs exploitant des services en provenance du Canada n'appliquent toujours pas dans leurs tarifs des conditions de transport respectant la *Convention de Montréal*. Bien que la *Convention de Montréal* s'applique sans égard au fait que ce soit précisé ou non dans les tarifs, cette situation pourrait causer de la confusion chez les consommateurs qui ne connaissent en toute probabilité pas leurs droits.

Le cadre légal régissant les activités de l'Office en ce qui a trait au transport aérien exige des tarifs justes et raisonnables, c'est-à-dire des tarifs qui sont conformes aux lois canadiennes.

Dans l'exercice de ses compétences à cet égard, l'Office peut agir de sa propre initiative. Néanmoins, comme cet exercice se fait au cas par cas, le traitement efficace de cette question systémique est plutôt difficile étant donné le nombre important de transporteurs.

L'Office peut également traiter de la situation au moment du dépôt d'une plainte, mais là encore toute solution à cet égard se limiterait à un transporteur donné. La mise en œuvre de solutions au cas par cas pour certains transporteurs en particulier peut donner lieu à des iniquités et à un désavantage concurrentiel.

Les questions systémiques de non-conformité aux conventions internationales seraient traitées avec plus d'efficacité en déterminant des solutions d'application générale, ce qui équivaudrait à un traitement juste et équitable entre les compétiteurs.

Par ailleurs, effectuer une modification législative à la *Loi sur les transports au Canada* dans le but de donner le pouvoir à l'Office de substituer ou de suspendre des conditions de transport aérien pour tous les transporteurs ou pour un certain groupe, permettrait à l'Office d'ordonner aux ransporteurs aériens de mettre en œuvre des tarifs conformes aux conventions internationales signées par le Canada.

Le chevauchement des compétences avec la *Loi canadienne sur les droits de la personne*

En vertu de leur législation respective, l'Office des transports du Canada, la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) et le Tribunal canadien des droits de la personne (TCDP) possèdent l'autorité de traiter des plaintes déposées par des personnes ayant une déficience et portant sur l'accessibilité du réseau fédéral de transport. La *Loi sur les transports au Canada* énonce explicitement le mandat de l'Office d'éliminer tous obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes, y compris les personnes ayant une déficience, dans tous les services et les installations de transport de compétence fédérale.

La Cour suprême du Canada (dans l'affaire *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.*, [2007] 1 R.C.S. 650, 2007 CSC 15) a confirmé que la Partie V de la *Loi sur les transports au Canada* est conforme aux principes en matière de droits de la personne et que les principes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* doivent être appliqués par l'Office au moment de déterminer les obstacles abusifs et de les éliminer.

La Cour suprême a également reconnu que seul l'Office possède l'expertise lui permettant de trouver un juste équilibre entre les exigences des personnes ayant une déficience et les réalités – financière, structurale et logistique – du réseau fédéral de transport. Dans le but d'établir cet équilibre, l'Office examine l'obligation des

fournisseurs de services de transport d'offrir un accommodement aux personnes ayant une déficience, conformément au test sur les contraintes excessives utilisé par le TCDP.

Une disposition de la *Loi sur les transports au Canada* prévoit que l'Office et la CCDP doivent coordonner leurs activités de manière à éviter les conflits de compétence. En outre, un protocole d'entente a été élaboré dans cette optique entre l'Office et la CCDP.

Néanmoins, une récente décision du TCDP dans l'affaire *Morten c. Air Canada* (décision 2007 TCDP 48) touchait les mêmes parties et les mêmes questions, et leTCDP en est venu à une décision différente de celle de l'Office. La décision *Morten* du TCDP pourrait avoir des conséquences importantes sur les compétences en ce qui concerne les futures plaintes d'accessibilité reliées au transport.

Par conséquent, l'Office a demandé une révision judiciaire de ces questions de compétences à la Cour fédérale. La rédaction définitive d'un protocole d'entente actualisé entre l'Office et la CCDP a été suspendue en attente des résultats de la révision judiciaire demandée.

Ce chevauchement des compétences peut mener aux problèmes suivants :

1. Les plaignants ne savent plus auprès de quel organisme déposer leurs plaintes, en particulier étant donné les solutions différentes possibles en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

   Bien que l'Office possède le mandat d'éliminer les obstacles abusifs du réseau fédéral de transport, il ne possède pas l'autorité de réclamer des compensations pour la douleur et la souffrance, contrairement au TCDP.

2. Les répondants (p. ex. les transporteurs, les opérateurs de terminaux) font face à la possibilité d'avoir à se défendre devant deux entités législatives à propos de la même question.

3. Le traitement de la même plainte par l'Office et la CCDP/le TCDP donne lieu à de l'incertitude et occasionne des coûts additionnels pour les répondants et le gouvernement du Canada.

L'Office commentera plus tard cette question, lorsque la Cour fédérale aura statué sur les questions soulevées par l'Office dans la révision judiciaire.

Enquête sur les questions systémiques de transports accessibles

La Loi permet à l'Office d'enquêter sur des questions relatives aux transports accessibles qui sont déposées à l'Office sous forme de plaintes. Par conséquent, l'enquête de l'Office est limitée aux questions soulevées par la demanderesse contre un transporteur ou un opérateur de terminal en particulier.

Bien que les questions individuelles soient réglées au moyen du processus quasi judiciaire, les problèmes suivants surgissent en ce qui a trait aux questions systémiques soulevées :

- Les obstacles abusifs qui surviennent en raison des politiques et des pratiques touchant toute l'industrie ne sont pas traités puisque l'Office ne peut traiter que les questions soulevées contre le fournisseur de services désigné dans la plainte. Par conséquent, il est possible que les personnes ayant une déficience continuent de se heurter aux mêmes obstacles abusifs.
- Les décisions qui placent le fardeau du retrait des obstacles abusifs sous la responsabilité d'un ou de quelques fournisseurs peuvent créer d'importants désavantages concurrentiels de prix ou d'exploitation.
- Souvent, les parties à une plainte ne représentent pas entièrement ou efficacement les intérêts des autres parties touchées. Cette situation ne peut être redressée à moins que d'autres parties touchées n'interviennent.

  Toutefois, leur participation et l'étendue de leur engagement sont laissées à leur discrétion. Par conséquent, les plaintes pouvant avoir des ramifications sur toute une industrie ne bénéficieront pas d'une enquête exhaustive qui permettrait de soulever toutes les questions et tous les intérêts.

Parmi les exemples récents de questions systémiques soulevées à propos d'une plainte sont la politique « une personne, un tarif » et la fourniture d'oxygène thérapeutique à bord d'un aéronef. Les plaintes se limitaient à Air Canada/Air Canada Jazz et à WestJet. Dans le cas des plaintes sur l'oxygène, les demanderesses étaient non représentées, ce qui a eu pour effet de diminuer l'étendue et la qualité des éléments de preuve.

Apporter une modification à la *Loi sur les transports au Canada* de manière à donner à l'Office le pouvoir d'enquêter de sa propre initiative (c'est-à-dire sans avoir reçu de plainte) lui permettrait d'examiner efficacement les questions ayant de larges incidences sur les intervenants. Elle permettrait également à l'Office de surseoir une demande ayant des ramifications dans toute l'industrie, tout en lui permettant d'enquêter sans restrictions.

De manière à préserver l'intégrité des examens d'accessibilité, notamment l'analyse des contraintes excessives, toute ordonnance rendue par l'Office serait faite en fonction d'un fournisseur de service. Cette manière de faire ne serait adoptée qu'après avoir fait en sorte que tous les intérêts aient été pris en considération et soupesés, et après avoir tenu compte des circonstances opérationnelles et économiques de chaque fournisseur de service.

Amélioration de l'établissement du rapport annuel au Parlement

Le paragraphe 42(1) de la Loi prévoit actuellement le dépôt du Rapport annuel auprès du Gouverneur en conseil à la fin du mois de mai. Des modifications sont recommandées dans le but d'exiger le dépôt du rapport de l'Office quatre mois suivant la fin de l'exercice.

En ce qui concerne la révision de la date de présentation du rapport de l'Office, ce report accorderait à l'Office un échéancier raisonnable pour finaliser les données de la fin de l'exercice au 31 mars, renforcerait les liens entre le Rapport annuel et le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) de l'Office ainsi que le Rapport sur les plans et les priorités (RPP), et augmenterait l'efficience de l'Office à répondre aux exigences de présentation de rapports au Parlement selon l'allocation de ses ressources.

Annexe : Liste de tableaux statistiques sur le site Web de l'Office

I. Décisions de l'Office

1. Jugements par les membres

II. Résolution des conflits

1. Différends réglés en 2008-2009

III. Plaintes relatives au transport aérien

1. Plaintes reçues par l'Office
2. Plaintes contre des transporteurs canadiens ayant fait l'objet d'une enquête
3. Plaintes contre des transporteurs aériens étrangers ayant fait l'objet d'une enquête
4. Plaintes contre des transporteurs aériens des É.-U. et de l'UE ayant fait l'objet d'une enquête
5. Catégories de plaintes – tous les transporteurs
6. Catégories de plaintes – principaux transporteurs aériens canadiens

IV. Licences et affrètements aériens

1. Nationalité des transporteurs aériens
2. Licences détenues par nationalité
3. Licences aériennes
4. Permis d'affrètement délivrés
5. Avis de vol d'affrètement

V. Transport ferroviaire

1. Infrastructure et construction ferroviaires

VI. Transport maritime

1. Demandes de permis de cabotage

VII. Application de la loi

1. Activités d'application de la loi

La liste complète des tableaux statistiques est présentée au www.otc.gc.ca/fra/statistiques.

La liste complète des décisions de l'Office actuellement devant la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada est présentée au www.otc.gc.ca/fra/cours.